



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre el servicio educativo y las expectativas de  
los padres de familia en la Institución Educativa  
“Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

Br. Marcelo Tello Rocío Esther

**ASESOR:**

Dr. Bullón Canchanya Ramiro Freddy

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de la Educación

**PERU – 2019**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Dr. Mucha Hospinal Luis Florencio  
Presidente

---

Mg. Felen Hinostroza Daniel Roque  
Secretario

---

Dr. Bullón Canchaya, Ramiro Freddy  
Vocal

**DEDICATORIA:**

A mi dulce compañía, Rafaela.

A mí adorado esposo por su  
comprensión.

**Rocío Esther.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y al Niño Jesús por todas las bendiciones recibidas, que me dio las fuerzas para seguir adelante y permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis queridos padres y hermanos, quienes siempre contribuyeron con su espíritu alentador.

A mis colegas por el apoyo incondicional para el desarrollo del presente trabajo.

A los padres de familia de la I.E. “Mariscal Castilla” por su participación.

A lo niños, quienes me motivan.

**La autora.**

## DECLARACIÓN JURADA


Yo, Br. Marcelo Tello Rocío Esther; estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°40704490, con la tesis titulada: Relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la I.E. “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 4) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis constituirá como aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huancayo, Abril del 2019.

A handwritten signature in blue ink, reading "Rocio Marcela Tello", with a horizontal line underneath.

Br. Marcelo Tello Rocío Esther  
D.N.I. 40704490

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018, con la finalidad de establecer la relación que existe entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia.

Normativamente esta investigación se realiza en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**La autora.**

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	42
1.5. Justificación del estudio	43
1.6. Hipótesis	44
1.7. Objetivos	44
II. METODO	46
2.1. Diseño de la Investigación	46
2.2. Variables, Operacionalización	47
2.3. Población y muestra	52
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	53

2.5. Métodos de análisis de datos	54
III. RESULTADOS	56
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS	74
ANEXOS	77
Anexo N°01: Matriz de consistencia	
Anexo N°02: Instrumento	
Anexo N°03: Validez del instrumento	
Anexo N°04: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
Anexo N°05: Base de datos	
Anexo N°06: Evidencias fotográficas	



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable Servicio Educativo	56
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable expectativa de los padres de familia	58
Tabla 3: Distribución de frecuencias de la variable gestión de personal	59
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la variable gestión de la infraestructura	60
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la variable gestión de los recursos económicos	61
Tabla 6: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables Servicio Educativo y Expectativas de los Padres de Familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el 2018.	62
Tabla 7: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables Servicios Educativos en su dimensión Gestion de Personal y las Expectativas de los Padres de Familia en la Institucion Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.	64
Tabla 8: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables Servicios Educativos en su dimensión Gestión de la Infraestructura y las Expectativas de los Padres de Familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.	65
Tabla 9: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables Servicios Educativos en su dimensión Gestión de los recursos económicos y las Expectativas de los Padres de Familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Servicio educativo	56
Figura 2: Expectativa de los padres de familia	58
Figura 3: Gestión de personal	59
Figura 4: Gestión de la infraestructura	60
Figura 5: Gestión de los recursos económicos	61

Relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018

## RESUMEN

El presente estudio titulado “Relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018”, cuya hipótesis general es: Existe relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018, Objetivo general: Determinar la relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla de Tarma en el año 2018.

El tipo de investigación es descriptivo, aplicado, prospectivo y transversal. Las variables de investigación son: El servicio Educativo y Las expectativas de los padres de familia.

El nivel de investigación corresponde al descriptivo correlacional. La población es de 72 padres de familia de la Institución Educativa N° 31516 “Mariscal Castilla de Tarma. La muestra es de 60 padres de familia, la cual fue elegida de forma probabilística a través de muestreo aleatorio simple. Para el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta, usando, para este caso, el cuestionario como instrumento de medición de la variable servicio educativo y la variable expectativas de los padres de familia.

Los resultados se desarrollaron a través del estadístico inferencial Tau-b de Kendall, cuyo análisis me condujo a concluir que existe una correlación significativa, en un grado positivo medio, entre las variables servicio educativo y expectativas de los padres de familia (correlación de 0,270 a un nivel de significancia de 0,023).

**Palabras claves:** Servicio educativo y Expectativas de los padres de familia.

Relationship between the educational service and the expectations of the parents  
of the "Mariscal Castilla" Educational Institution of Tarma in 2018

**ABSTRACT**

The present study entitled "Relationship between the educational service and the expectations of parents in the Educational Institution" Mariscal Castilla "of Tarma in 2018", whose general hypothesis is: There is an relationship between the educational service and the expectations of the parents in the "Mariscal Castilla" Educational Institution of Tarma in 2018, General Objective: Determine the relationship between the educational service and the expectations of parents in the Educational Institution "Mariscal Castilla de Tarma in 2018.

The type of research is descriptive, applied, prospective and transversal. The research variables are: The Educational service and the expectations of parents.

The level of investigation corresponds to the descriptive correlational. The population is 72 parents of the Educational Institution N ° 31516 "Mariscal Castilla de Tarma. The sample is of 60 parents, which was chosen probabilistically through simple random sampling. To collect the information, the survey technique was used, using, for this case, the questionnaire as an instrument for measuring the educational service variable and the variable expectations of the parents.

The results were developed through the Tau-b of Kendall inferential statistic, whose analysis led me to conclude that there is a mean positive correlation between the variables educational service and expectations of the parents (correlation of 0.270 at a level of significance of 0.023).

**Keywords:** Educational service and Expectations of parents.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En los últimos tiempos el servicio educativo está siendo parte de la reforma de la educación como parte de una política de estado, orientada a la mejora de los aprendizajes de los niños y niñas de nuestro país. En realidad muchas han sido ya las pretensiones de cambiar la óptica que se tienen en relación a la oferta educativa. La mayoría, por no decir todas, han resultado siendo un fracaso, quizá porque solo se adoptan modelos de otros países y se tratan de adaptar a como dé lugar a nuestra realidad tan pluricultural. Muchas voces se alzaron al respecto y otras acallaron también. Lo cierto es que existen hasta hoy en el país intereses de la clase política mezclados en esta realidad. Muchos de los congresistas actuales y miembros del ejecutivo, por ejemplo, tienen consorcios educativos que de alguna u otra manera se benefician de las leyes que estos promulgan y aprueben o simplemente dejan de hacer otras en beneficio personal.

Por otro lado están los maestros, mal reconocidos por mucho tiempo, descuidados por el estado con un sueldo básico que no se ajusta a la realidad económica. En este punto resulta necesario ser puntuales ya que considero que la situación económica del maestro es de fundamental relevancia dado que es el sueldo el que garantizara un profesor comprometido y dedicado al cien por ciento a su trabajo. Es más, resultaría que la carrera docente fuese más atractiva para las nuevas generaciones.

Se generaría mayor competencia y claro, solo los mejores y más talentosos formarían parte de una posible nueva generación de profesionales de la educación.

En la otra arista se encuentran los niños, con sus propias complicaciones. En nuestro país existe una alta tasa de abandono familiar y embarazo adolescente que complica la situación moral y afectiva de nuestros niños. Con esa carga emocional negativa, estos niños, asisten a las escuelas desatendidos por padres que en su mayoría trabajan todo el día o dejados al cuidado de abuelos y familiares cercanos.

Por supuesto también tenemos a los padres de familia con sus propias restricciones. La mayoría de ellos dedicados al comercio formal o informal. Con una carga familiar extensa y con pocos recursos para cubrir la demanda propia de un hogar promedio. Esto se agrava por la situación económica de la sociedad actual. La política en ese sentido tiene una enorme responsabilidad con la coyuntura actual. Se han elegido presidentes que ahora se encuentran o prófugos o en la cárcel por situaciones de corrupción y genocidio. Esta situación ha complicado más la reserva moral de nuestro país, es decir esa sociedad que pensamos educar decide mal y lo más grave aún, es que lo continua haciendo.

Frente todo lo mencionado tenemos la intención es mejorar la tan alicaída imagen de las instituciones educativas estatales siendo parte fundamental la calidad de servicio que garantiza nuestro país a las futuras generaciones. La Institución Educativa en investigación no alcanza los estándares de satisfacción hacia los padres de familia y/o apoderados en cuanto a los servicios que brinda. Me parece coherente abordar el tema desde el punto de vista mismo de la visión de una institución educativa.

También considero imprescindible que las escuelas promuevan el fortalecimiento de una práctica centrada en la revisión de los servicios que ofrecen con el objetivo de elevar y corregir cualquier inconveniente que se suscite al momento realizar sus prestaciones. La calidad de los servicios que da una escuela, ya sea rural o urbana, debe ser motivo de análisis permanente de todos los agentes de la educación.

Cuando hablamos de calidad en el campo educativo me refiero como una meta que se debe dirigir a todos los niños y niñas, así como a los padres de familia.

Como señalan (Alvarado, 2007, pág. 54): Generalmente la llamada calidad en el campo educativo ha sido abordado desde el punto solamente de los resultados. Poco a poco se ha ido asumiendo que los actores educativos (estudiantes, profesores, padres) tengan participación plena en los procesos educativos como parte de esta idea. La calidad entonces resulta ser un derecho que le asiste a cualquier niño

Por su lado, el MINEDU en la parte que le corresponde como responsable principal de la mejora del servicio educativo, y por ende de la calidad, está incorporando compromisos de gestión en el interior de la escuela pública y privada. En relación a eso señala: (MINEDU, Compromisos de Gestión Escolar y Plan Anual de Trabajo de la IE 2017, 2017, pág. 18) Los compromisos vienen a ser pautas fundamentales cuyas metas son regular las actividades para garantizar los aprendizajes. Estos han sido revisados exhaustivamente, producto de sendas investigaciones tanto nacionales e internacionales relacionadas a la eficiencia en el campo educativo. Esto ha permitido identificar que variables influyen y determinan la mejora de esos aprendizajes, sobre las cuales los directivos están en condiciones de intervenir.

Niños y niñas que poseen aprendizajes logrados y terminan de forma oportuna los distintos niveles y ciclos de la educación básica. Asimismo, se les otorga la cantidad mínima de horas efectivas de trabajo de parte de sus profesores, estos actualizan su práctica permanentemente, contando con un clima escolar positivo y de acuerdo a las expectativas de cada agente educativo.

Entonces resulta, a mi modo de ver, sumamente imprescindible e impostergable cambiar el rostro de la educación. Y eso lo podemos lograr a través de la mejora de su servicio educativo, de aquí la necesidad de establecer esfuerzos. Considero, como base del cambio, iniciar por conocer

cómo se encuentra realmente el estado del servicio de nuestras instituciones. Partiré de este punto.

## **1.2. Trabajos previos**

Internacional:

Según (Hinojosa Santos, 2017), en su tesis doctoral titulada “El debate sobre la calidad de la educación en la reforma constitucional mexicana de 2013”, para optar el grado de doctor, en una de sus conclusiones menciona que:

En el caso particular de México la garantía de una educación de calidad se demostraría a través de la mejora del bienestar social y humano. Cualquier decisión que promueva la ampliación de los accesos y la mejora de los servicios significa que la educación las personas asuman una acciones responsables que les ayuden a transformar su modo de vida.

Por otro lado, (Rosa Avila, 2017) En sus tesis titulada “Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: experiencias pedagógicas significativas”, para optar el grado de Doctora en Educación y Sociedad, realiza su investigación en base a experiencias pedagógicas significativas de educación rural en América Latina, las cuales son el punto de partida para pensar la calidad educativa desde perspectivas emergentes y de alternancia, que enriquecen el paradigma de los indicadores estandarizados de calidad.

También tenemos a (Begoña Ladron de Guevara, 2017) en su tesis doctoral titulada “El derecho de las familias a la participación educativa en España”, del cual rescato una de sus conclusiones, la que considero más resaltante, que dentro de los países de la Unión Europea, existe ausencia generalizada de un enfoque basado en derechos tanto en la participación de los padres de familia como en los sistemas educativos en general.

Nacional:

Para (Chuque Malaspina, 2016), en su tesis, para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, titulada



“Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti”.

La investigación mencionada indica que los resultados dan cuenta de la existencia de una relación entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizajes de los niños.

Según (Cueva Pizarro, 2017) En su tesis, para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación, nos dice que en base al problema general ¿Cuáles son las diferencias en la Calidad del servicio educativo según los niños y niñas del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?, se propone el objetivo de determinar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los niños y niñas del 5to año de educación secundaria.

Las conclusiones muestran que realmente existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo de acuerdo a las expectativas de los niños sujetos a muestreo.

Para (Tafur Vásquez, 2014) en su tesis, para optar el Grado de Magíster en Ciencias de la Educación, con mención en Gestión Educacional, titulada “Gestión Pedagógica y calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia” se plantea como objetivo general de la investigación determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y calidad de servicio educativo.

Los resultados encontrados demuestran que la gestión pedagógica tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo.

Por su lado (Ramos Duran, 2016), en su tesis titulada “Participación de los padres de familia y su influencia en la gestión institucional de las instituciones educativas de nivel inicial Ugel - Canchis Cusco 2015”, para optar el grado de Magister en Educación, señala que la presente investigación describe la influencia de la participación de los padres de

familia en la gestión institucional de las entidades educativas del nivel de educación inicial.

Al analizar la variable independiente, participación de los padres de familia, el autor concluye que esta variable es deficiente en todo los aspectos; es decir, en el nivel de participación: organización, asistencia a reuniones, a nivel de aula, institución, local, regional y nacional.

A esto se incrementa la deficiencia de las asociaciones de padres de familia puesto que no están debidamente constituidas. La poca participación es por obligación; no apoyan la gestión institucional, no participan en la construcción de los instrumentos de investigación, no participan del CONEI. Corroboran la gestión institucional deficiente y autoritaria de muchos directivos del nivel de educación inicial.

La variable dependiente, gestión institucional, al ser observada y ponderada ha determinado que, los indicadores han sido apoyo, valoración, instrumentos, actividades, participación, CONEI, estilo y propuestas. Percibido por los padres de familia también es deficiente.

Local:

Según (BASTIDAS MARAVÍ, 2015) en su tesis titulada: “La calidad educativa apoyada en la evaluación del trabajo docente de educación secundaria de las Instituciones Educativas de Huancayo”, para optar el grado de Magister en Administración de la Educación, precisó el problema principal ¿Cómo influye el modelo de calidad en la evaluación del desempeño docente del nivel?, por la que se planteó el siguiente objetivo: Establecer la influencia el modelo de calidad en la evaluación del desempeño docente del nivel secundario.

Las conclusiones del trabajo indican que existe una influencia positiva del modelo de calidad educativa en la evaluación del desempeño docente, expresado en el resultados del 70% satisfactorio y el 84% del desempeño docente calificándose de satisfactorio en las instituciones educativas del nivel mencionado.

También tenemos a (Ortega Pino, 2015), en su tesis titulada “Factores socio-económicos en la participación de padres de familia en la cogestión del programa Qali Warma en las instituciones educativas “La Alborada” y “María Natividad” de la ciudad de Huancayo, 2015”: Esta investigación tiene como Objetivo general, identificar y analizar los factores influyentes en la participación de los padres de familia en la cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar.

El autor concluye que los niveles de participación de los padres de familia en ambas instituciones son diferentes: en la institución educativa la Alborada el nivel de participación es mayor, mientras que en la institución educativa María Natividad el nivel de participación es menor, estas diferencias se encuentran influidas por los factores sociales y económicos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Enseguida, presento definiciones de servicio educativo:

(Vera Mur, 2014) Menciona que hablamos de servicio a todas las acciones que de alguna u otra forma colaboran con el mejoramiento de los procesos de enseñanza aprendizaje. La complejidad de los servicios educativos está marcada por el desinterés de la sociedad y de los padres de familia al momento de proponer estrategias de apoyo y de mejora.

Los órganos de soporte permanente al trabajo del maestro y de los centros en particular podría ser una primera aproximación conceptual de “servicios educativos”.

Estoy de acuerdo con la teoría planteada del citado, al decir que el servicio educativo es un tema amplio que se encuentra en diferentes entornos educativos, un claro ejemplo en cuanto a la gestión del personal que se hace cargo no solamente la UGEL, por los diferentes concursos de nombramientos y/o contratos tanto a docentes de aula a cargo, también a los docentes de talleres, auxiliares, etc., también incluye los concursos a cargos directivos, permutas y destakes. En esta parte el personal directivo, CONEI y APAFA participan cada quien con sus propias funciones de esta manera harán en efecto la transparencia y asegurar al personal establecido antes del

inicio de clases o en el momento oportuno que se requiera en la Institución Educativa con el fin de asegurar las horas lectivas y efectivas.

Así mismo los directivos tienen la facultad de supervisar y monitorear el desempeño laboral de los docentes, asegurando el aprendizaje integral de los niños y niñas, propiciando un buen clima institucional, más aun hoy en día hablamos mucho para erradicar el bullying entre estudiantes de diferentes niveles educativos, donde el personal que labora en una Institución educativa debe estar preparado para estos tipos de caso como enfrentar y proceder.

Los directivos de la institución y los padres de familia con la participación del CONEI, vigilan la asistencia continua y puntual del personal docente, a los permisos o licencias oportunas que se pueda presentar con la finalidad de ver quién cubre o es el remplazante de la plaza. Con este apoyo se estaría asegurando parte del servicio educativo que se implanta.

Por otra parte tenemos que hablar sobre la infraestructura de las II.EE, frente a este tema podemos mencionar que en el Perú hay muchas Instituciones Educativas olvidadas, más notorio en la Sierra y Selva Instituciones alejadas donde un docente tiene que caminar más de tres horas, otros días y docentes que tienen que llegar en bote o peque peque para llevar conocimientos a las generaciones de nuestro Perú. Donde muchos llamados padres del estado se olvidan de sus hijos, dejando en condiciones pésimas en cuanto a infraestructura en las Instituciones pero sin embargo piden a los docentes una educación de calidad, sin ver en qué condiciones tienen que trabajar.

Observamos aulas en pésimas condiciones como techos con agujeros, patios sin techo, puesto que hoy en día es necesario por los rayos solares intensos, paredes húmedas y otras a punto de colapsar, tuberías antiguas que drenan agua servida, servicios higiénicos sucios o en mal estado. Y si hablamos de mobiliarios parte de ellos no sea adecuan al nivel y grado de los estudiante, más aun para trabajar en equipo los mobiliarios no se prestan para ello y por otra parte están en pésimas condiciones. Si bien es cierto tenemos por parte del MINEDU un presupuesto de mantenimiento de locales

escolares, sin embargo solo te permiten arreglos en infraestructura mas no construcciones, muchas Instituciones necesitan construcciones para aulas, paredes, pasadizos, etc. Como la Institución en mención necesita aulas nuevas y apropiadas las aulas que cuenta son muy antiguas con dos pabellones en peligro, sin embargo está todavía en uso.

En cuanto a equipos y material educativo las Instituciones cuentan hoy en día con equipos de tecnología en su mayoría, pero tenemos Instituciones que no la tienen ni mucho menos llega energía eléctrica a la zona. Y en materiales el MINEDU entrega ciertos materiales educativos con el fin de asegurar el aprendizaje de los niños y niñas, de acuerdo al ciclo, nivel y área curricular. Muchas II.EE. no realizan el uso adecuado de estos materiales no tanto por no querer trabajar sino se ha presentado incomodidades para el final del año que tienen que devolver a la misma I.E. sin pérdida alguna de piezas o estar deteriorada, a temor de esto tenemos docentes que evitan este tipo de presión y concluyen al no utilizarlo.

Tenemos los libros y cuadernos de trabajo de diferentes áreas que entrega el MINEDU a diferentes II.EE por modalidades, para hacer efecto el uso pertinente y asegurar e incrementar la mejora de los aprendizajes, fuera de esto la parte logística que trabajan para la entrega de estos textos no asumen responsablemente su trabajo y quienes se ven afectados son los niños y niñas por falta de los textos, puesto que llegan incompletos para la cantidad de estudiantes y haciendo ver mal a los directivos y docentes que laboran en la Institución Educativa. Por otro lado tenemos los textos de diferentes áreas que deben estar en las bibliotecas de aula o de la Institución impulsando al hábito de lectura en los estudiantes así llegar a los estándares que tienen que desempeñar los estudiantes.

Un servicio educativo también comprende e los recursos económicos más aún si hablamos de un Institución Educativa publican, donde los directivos y el CONEI que representa a los padres de familia con las funciones que le compete tienen que ser transparentes y oportuna a la hora de los informar los ingresos y egresos contables al personal que labora en la Institución Educativa y padres de familia. Somos conocedores que directores

con años de trayectoria tienen que asumir procesos administrativos por no realizar un informe económico transparente o sustentatorio de la Institución donde labora hacia los padres de familia provocando malestar en ellos y hasta llegar a denuncias.

Como señala el autor servicio educativo es amplio, esta vez mencionamos algunas dimensiones que tienen que ver mucho, donde en sí ayuda al logro del proceso de enseñanza pero si es continuo las falencias que estamos viendo no será posible brindar un servicio educativo que aspiramos, entonces como parte de la educación peruana somos los primeros llamados a realizar y tomar acciones y correcciones pertinentes , no solo los directivos y docentes; también tiene que asumir responsabilidades el MINEDU de esta manera una Institución Educativa pública conseguirá un buen servicio educativo, donde el mayor beneficiario será los niños y niñas.

Las escuelas poseen distintas formas de gestionar la colaboración de entidades externas públicas o privadas. Es mas siempre han tenido la colaboración de diferentes organizaciones que han permitido mejorar el servicio educativo. Sin embargo esto no ha sido suficiente dado que, en muchos casos, esta ayuda a resultado ser parcial o simplemente no se ha cumplido.

Los padres de familia a través de la APAFA, históricamente, han ejercido la función de apoyo a servicio que da la escuela. En muchos casos esta ayuda o colaboración a la gestión de la infraestructura y el mantenimiento de una escuela. Además, recuerdo que las promociones de cada institución tenían siempre la obligación, hasta ahora lo hace, de donar o mejorar los ambientes con motivo de su despedida de la escuela al término de su educación primaria o secundaria. También podemos mencionar los servicios de alimentación a través del PRONAA o del QALIWARMA, quienes desde ya hace mucho tiempo están inmersos en la gestión de los desayunos o refrigerios escolares, Este apoyo, sin duda, eleva el servicio. Lamentablemente no tiene muy buena aceptación debido a la forma como se organiza, se han presentado incluso dificultades como

intoxicaciones o alimentos en mal estado, producto del traslado de los alimentos a distintos lugares.

Es bueno mencionar también a la posta médica o puestos de salud quienes participan activamente con las actividades programadas de la escuela en beneficio de la salud y de la sensibilización de la población frente a determinadas situaciones específicas como los hábitos de higiene y la alimentación saludable de los niños y niñas. En ese sentido el MINSA resulta ser un colaborador bastante eficiente que siempre está dispuesto a las intervenciones necesarias en beneficio de los niños.

Tengo que destacar el trabajo valiente por parte de los miembros de La Policía Nacional. Bien se observa desde muy temprano están resguardando la seguridad del estudiante en la puerta y alrededores de la I.E. También en el apoyo de las diferentes actividades que programa la I.E. como simulacros que se realiza durante todo el año escolar, charlas a los estudiantes y docentes en la policía escolar, entre otros.

Mencionaré a los miembros de los Bomberos que con su gran labor también apoyan a muchas instituciones educativas de diferentes niveles, realizando capacitaciones tanto a los niños y niñas como a los profesores en cuanto a primeros auxilios y botiquín escolar.

Por qué no mencionar a los miembros de la iglesia y/o parroquias, impartiendo y fortaleciendo la fe cristiana, con sus diferentes actividades como bautizo, catequesis, paraliturgias, etc. Teniendo una labor concientizadora para todos los niños, niñas, jóvenes y adultos encaminada a la senda del bien, donde nuestra sociedad en estos momentos necesitamos mucho la práctica de valores como la justicia y la honradez. Erradicando la poca conciencia que tienen muchas personas como la poca práctica de muchos valores que nos hacen falta como la honestidad.

Podemos concluir que el espacio funcional de los servicios educativos es extenso y su mejora está muy condicionada y relacionada a las características de cada institución educativa.

El año 2017, el Ministerio de Educación MINEDU a través de la R.M. N° 672-2016 MINEDU, menciona 5 Compromisos de Gestión Escolar.

Esta labor corresponde a los directivos de una Institución Educativa enfatizar al acatamiento de los compromisos en la IE, de esta manera estaríamos asegurando el aprendizaje de los estudiantes. (MINEDU, Fascículo de Gestión Escolar Centrada en los Aprendizajes, 2014, pág. 13)

Actualmente los compromisos son solo 5:

- Progreso de los aprendizajes de las y los niños y niñas.
- Acceso y permanencia de los y las niños y niñas.
- Calendarización y gestión de las condiciones operativas.
- Monitoreo y acompañamiento a los docentes para la mejora de la práctica pedagógica orientados al logro de aprendizajes previstos en el CNEB.
- Gestión de la convivencia escolar. (MINEDU, R.M.N° 712-2018-MINEDU, 2018)

¿Qué son los compromisos de gestión?

Son acciones que actualmente son básicas y prioritarias para estar seguros de que los estudiantes, los niños y niñas mejoren sus aprendizajes. Estos compromisos son fáciles de constatar a través de indicadores sobre los cuales la escuela tiene absoluta capacidad de intervención o de dirección. Esta característica es primordial de tal manera que cualquier equipo directivo pueda realizar y desarrollar la toma de decisiones dirigidas a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.

Estos compromisos de gestión propuestos se fundamentan en resultados y recomendaciones obtenidas mediante sendas investigaciones en relación al progreso y gestión en la parte educativa. Propuestas que al realizar nos va llevar a la meditación así tomaremos conciencia de las buenas prácticas de gestión escolar, basados en documentos y/o estrategias, que hoy en día se implanta en diferentes I.E. de nuestro país.

- El Marco de Buen Desempeño del Directivo.



- La Matriz de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de la Gestión Educativa de Instituciones de Educación Básica Regular.
- Las competencias del Programa Estratégico Logros de Aprendizaje.  
(MINEDU, Fascículo de Gestión Escolar Centrada en los Aprendizajes, 2014, pág. 13)

Entonces el servicio educativo o gestión escolar, se enmarca en el desarrollo de cinco compromisos de gestión, que apuntan a mejorar los aprendizajes de todos las y los niños y niñas.

El primer compromiso comprende con el progreso de los aprendizajes de los niños y niñas, el equipo directivo en este caso del nivel primario utiliza información de los logros de aprendizaje de los resultados la Evaluación Censal de Niños y niñas de 2° grado de primaria (ECE) y/o la Evaluación Censal de Niños y niñas de Lenguas Originarias (ECELO) para 4.º grado de primaria, registros, actas de notas, producciones, etc. Fuentes que ayudara a establecer metas y estrategias orientadas a la mejora de los aprendizajes. Los resultados de los aprendizajes de los estudiantes son un parámetro básico mediante el cual la escuela fortalece su atención al aspecto de los aprendizajes dado que al identificar como se están dando los resultados podemos ser más conscientes de la forma como evaluamos, de los procedimientos empleados, de los instrumentos, de las características particulares de cada niño, de darle prioridad al error y aprovecharlo al máximo en beneficio de los propios aprendizajes. Por mucho tiempo no se le dio el valor suficiente a los procesos mediante el cual se obtienen los resultados de los aprendizajes. Se usaban instrumentos mínimos y recurrentes, los mismos que en realidad no eran los más adecuados. Es así que pasamos por una etapa de oscurantismo, de la cual considero que todavía no hemos salido del todo debido a que existe todavía mucha resistencia de parte de docentes y sobretodo padres de familia respecto a este tema. No nos adecuamos del todo a las nuevas propuestas de instrumentos y estrategias de recojo de información, incluso los padres no

están del todo informados, y en este aspecto hay mucho que hacer, sobre las nuevas metodologías tanto en el proceso de aprendizaje como el de la enseñanza.

El segundo compromiso tiene que ver mucho con el acceso y permanencia de los estudiantes, el cual se realiza a través de un proceso de análisis del número de niños y niñas que abandonaron la I.E. teniendo en cuenta la que estuvieron matriculados en el año lectivo anterior. Cuando mencionamos la permanencia de las y los niños en las aulas que tiene la I.E. en otras palabras nos referimos a la capacidad que tiene el sistema educativo en retención escolar, de esta manera estaríamos certificando al concluir un ciclo y/o nivel educativo. Teniendo en cuenta que la inclusión y la permanencia del estudiante es compromiso del gobierno en su función educativo.

Lograremos el propósito cuando la I.E. esta optima a coordinar y asumir estrategias de gestión de aliados y mecanismos mediante los cuales se pueda mejorar la capacidad de la misma institución en el seguimiento de las actividades que realizan los niños tanto en la escuela como en el hogar. Hablando de forma permanente con las familias a través el trato directo y de los compromisos que asumen los propios padres en relación a la asistencia y permanencia de sus hijos menores en la escuela. Necesariamente este aspecto debe planificarse y promoverse a partir de la gestión de directivos y profesores con la búsqueda de aliados, es decir aquellas instituciones como la policía y el hospital así como el ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables para que de manera conjunta se deba tratar aquellos casos particulares en la que los niños estén en riesgo de abandonar la escuela por motivos económicos o familiares relacionados con la violencia familiar, los maltratos físicos y psicológicos, la repitencia escolar y otros aspectos que alteren o perjudiquen el normal desarrollo de las actividades escolares de los niños y niñas. Asimismo se debe tener en cuenta que en esta gestión de aliados también se debe considerar la oferta educativa que brinda la escuela y por lo tanto de debe priorizar también el trato de los docentes, la formas de acceso a la escuela, la cogestión de los comedores o quioscos escolares, el

clima institucional, los aprendizajes que propone la institución educativa así como la calidad del servicio frente a la de otras instituciones como las particulares que forman parte del entorno inmediato de la institución.

El tercer compromiso nos indica sobre la calendarización y gestión de las condiciones operativas. Donde el docente asume una gran responsabilidad a su vez deberá reflexionar y ser consciente sobre la necesidad de viabilizar el tiempo en la IE, dando importancia al cumplimiento de las horas efectivas de aprendizaje; la recuperación de las horas cuando se hallan perdido; la participación y término de jornadas de trabajo de los profesores; y en la promoción de la mayor cantidad de espacios de tiempo dedicados a los aprendizajes significativos en la IE y en el aula.

El cumplimiento de las horas efectivas y lectivas programadas durante el año escolar pasa por la adecuada organización de la escuela a través de la adecuada gestión de las actividades del año escolar consideradas en el plan de trabajo anual. Es que en este instrumento donde se valora y se distribuye, convenientemente, la forma y la calidad de los horarios y de las actividades significativas que los docentes impartirán a los niños y niñas. Este aspecto es relevante ya que no se pueden programar actividades que no estén relacionadas con el desarrollo de los aprendizajes dado que este es el fundamento de la educación actual. Las actividades que necesite realizar la escuela necesariamente deben estar relacionadas con los aprendizajes o por lo menos deben formar parte de la necesidad de aprendizaje y los intereses de los niños.

Para esto se debe realizar un estudio profundo de las características de la escuela, del contexto donde se desarrolla, de los niños, de las actividades de la zona, de las potencialidades que tiene así como de sus debilidades, encontrando en ellas situaciones problemáticas que ayuden a motivar el cambio y a través de estas la promoción de aprendizajes relevantes.

En el cuarto compromiso indica sobre el monitoreo y acompañamiento a los docentes para la mejora de la práctica pedagógica. El monitoreo y acompañamiento está orientado al logro de aprendizajes previstos en el CNEB. Basada a la enseñanza-aprendizaje, donde al docente aplicará los

métodos y técnicas que utiliza, teniendo en cuenta el ritmo, estilos y necesidades de los estudiantes, la aplicación de los procesos didácticos de diferentes áreas según el nivel, todo ello servirá para recoger y analizar información, esto a su vez servirá para las respectivas orientaciones y acompañamiento que el docente pueda necesitar en su labor pedagógico.

El monitoreo es un proceso que permite la toma de decisiones para la mejora de la gestión. (MINEDU, Guía para la formulación del Plan de Monitoreo, 2014)

Y por último tenemos al quinto compromiso de gestión de la convivencia escolar, donde los entes de la educación debe buscar, orientar y establecer un clima escolar positivo fundamentada en el respeto, la tolerancia, el buen trato, la igualdad, el ejercicio de los derechos, el cumplimiento de los deberes y la no violencia escolar. Los estudiantes deben apreciar a su casa de estudios como un sitio agradable que fomente o promueva un buen trato entre todos sus estudiantes de tal manera que haga sentir seguridad, compañía y cariño.

Este clima debe estar acompañado necesariamente de una adecuada valorización y organización del reglamento interno y de las normas de convivencia de la escuela y los acuerdos que se establezcan dentro de las aulas. Todos estos documentos tienen que ser la base fundamental y el inicio de la mejora del clima dentro de la escuela. Por eso la participación de los padres de familia es vital en este aspecto dado que son ellos los que ayudaran a reforzar en casa las interrelaciones que se puedan dar en la escuela, el buen trato a los niños, su adecuado desarrollo emocional y afectivo.

Dotar a la escuela de herramientas necesarias para desarrollar en ella un clima de confianza pasa también por mejorar las relaciones interpersonales e intrapersonales de los docentes y directivos, para que a partir de ellos mejoren las acciones en favor del trato directo con los padres de familia y los niños. La sociedad juega también un papel importante en ese sentido. El contexto es motivo de análisis, ya que si la comunidad no está sintonizada con un buen clima emocional, un trato apropiado entre sus

integrantes, la escuela se convertirá en una isla y cuando los niños salgan de ella repetirán los mismos patrones aprendidos en las calles. Es aquí donde también remarco la importancia de los aliados estratégicos de la escuela que forma parte de la gestión de los directivos y docente.

He propuesto la variable: Expectativas de los padres de familia como una de las aristas del estudio. A continuación paso a definirla:

Cuando hablamos de expectativa nos referimos a la posibilidad de que algo pueda ocurrir o realizarse en un tiempo determinado o previsible. Las expectativas deben tener un sustento real y lógico. La idea es que tanto el que considera o pretende un servicio o el cumplimiento de algo encuentre cierta satisfacción en relación a su contraparte quien ofrece o promueve la promesa de que ciertamente llevara a cabo las ideas que propone.

Entonces las expectativas se generan cuando existe en el contexto determinadas situaciones en las que un empresa o persona trata de convencer de que lo que dice es la mejor forma de hacer algo o la mejor forma de resolver alguna situación que otros tratan o buscan mejorar.

En este aspecto es muy común encontrar en nuestra comunidad diversas entidades o instituciones que siempre nos están ofreciendo sus servicios o productos. Esto lo hacen a través de los medios de comunicación, con los cuales interactuamos diariamente y en todo lugar. También se puede realizar esta oferta a través de afiches, pancartas o avisos. Siempre estamos en un juego constante entre lo que se llama la oferta y la demanda. Esas propuestas generan en nosotros los usuarios una expectativa. En esta situación hace que podamos decidir entre una u otra oferta de acuerdo a la idea que tenemos de un buen servicio. Aquí entra en juego el término calidad. La calidad de un término muy subjetivo, ya que lo que es o se aplica como calidad para una persona no necesariamente lo es para otra. Es decir, el hecho de una zapatilla o un pantalón resulte ser buena para las expectativas de un cliente eso no significa necesariamente que lo sea para otro. Entonces mientras que la persona tenga la sensación de que su expectativa está siendo cumplida, la persona estará a gusto con el servicio o producto.

Ya hablando del campo educativo, la oferta generada por las diversas instituciones públicas o privadas es muy variada. Los particulares generan una sensación de calidad educativa, por un lado, gracias a la aparente rapidez mediata de los aprendizajes que imparten. Es decir parece ser que son unas instituciones mágicas en las que un niño que ingresa automáticamente va a aprender. Además ofrece múltiples beneficios o servicios adicionales como: juegos, talleres de robótica, concursos de matemática, ingreso directo a las universidades, preparación preuniversitaria, etc. Generalmente estas instituciones generan una expectativa mucho mayor por la cantidad de cosas que ofrece. Es decir, que padre de familia no va a querer que su hijo vaya a la universidad, que logre su ingreso a la carrera de medicina o ingeniería, por ejemplo. Nadie negará esta expectativa. Entonces si analizamos esta situación nos daremos cuenta que la realidad no funciona así. Es más, del cien por ciento de estudiantes de están escuelas privadas no son precisamente el cien por ciento los que ingresan a la universidad, pero aun así creemos que si mi hijo está en una escuela privada estará bien educado y si la pensión es mayor significa que es mucho mejor.

En la otra esquina encontraremos a la escuela pública con una oferta nada comparable a la privada, pero que en la actualidad ha mejorado o ha tratado de mejorar sus servicios en comparación a la privada. Por supuesto, la idea general es que los padres que llevan a sus hijos a una estatal es porque no disponen de recursos adecuados o porque no pueden pagar una pensión mensual. Entonces se conforman por inscribirlas en una estatal. Esa es la expectativa. Sin embargo al igual que en la primera, aquí también existen varios mitos. Que una escuela estatal no enseña bien, que los profesores pierden demasiado tiempo. Que no tiene los servicios adecuado ni la modernidad suficiente. Entonces ¿qué clase de expectativas tiene un padre o madre que lleva a su hijo a una escuela estatal? Lo cierto es que las expectativas que genera una escuela estatal no es la misma que la que genera una particular. La oferta educativa entonces, sería una muy elemental aunque no necesariamente. Existen escuelas estatales, grandes

unidades escolares, escuelas emblemáticas de larga trayectoria y amplia garantía, de reconocido prestigio. Quizá esta sea la expectativa mayor.

En ambos casos las expectativas generadas son muy diferentes. La expectativa nos lleva a tomar decisiones. Entonces, el servicio que ofrece, o el tipo de servicio, una institución educativa será sometida a la evaluación de la expectativa que tenga el padre o madre de familia de ella.

Cuando hablamos de expectativas de los padres de familia se trata de las metas que tiene una persona al incorporar a su menor hijo en una institución educativa, es decir todo aquello que el padre o madre desea que ocurra con su hijo en términos de trato, aprendizaje, infraestructura y sobretodo la calidad de docente con el que estará el niño durante su permanencia, en el caso de la primaria, los seis años de estudio que contempla la educación primaria. Si la expectativa se revierte o se pierde entonces, los padres de familia optan por retirar al niño o simplemente cambiar de docente. (Concepto, 2019)

Ahora, la participación de los padres de familia en la gestión del servicio educativo es sumamente importante, por no decir imprescindible. Y como esta participación tiene que ser dirigida a la mejora de los aprendizajes tenemos al D.S. 004-2006-ED, reglamento de la Ley que regula la participación de los padres de familia en el servicio educativo que brindan las instituciones educativas y establece las pautas que mencionamos a continuación para establecer los criterios en lo que se refiere a lo que le corresponde realizar a los padres para la prestación de un adecuado servicio educativo.

En este documento hallamos las pautas que guían la participación de los padres en el proceso educativo y la conformación, organización y funcionamiento de las APAFAs, la aplicación del Reglamento en las instituciones educativas públicas de los diferentes niveles y modalidades del sistema peruano la participación de los padres en el proceso y construcción de la educación de sus hijos o a quienes representan, en forma personal o en forma institucional a través de la APAFA y el CONEI.

Por otra parte, podemos constatar que si se llegara a presentar sustracción de bienes y/o irregularidades en el manejo de fondos de la Asociación, se tendrá que presentar las denuncias pertinentes al Ministerio Público con el apoyo y asesoramiento por parte de la UGEL de dicha localidad a los Padres de familia que están interesados a solucionar e intervenir estos casos para alcanzar las metas y que nada obstaculice en el avance de la I.E.

Sobre la Asociación de Padres de familia podemos encontrar que la norma nos da a conocer que es una organización sin fines de lucro, donde su trabajo y acciones están asociadas a la existencia de la Institución Educativa y del servicio educativo que brinda, la Asociación de Padres de familia tiene por finalidad propiciar la participación de los padres o apoderados en el proceso educativo de sus hijos matriculados en la Institución Educativa.

En toda Institución Educativa pública de nuestro país existe una sola Asociación.

Entre las funciones de la Asociación destaco las siguientes:

1. Participación directa en el proceso educativo de los hijos de sus asociados, buscando la inclusión o incorporación de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades.
2. Fomento de un clima favorable para el aprendizaje y enseñanza con buenas relaciones humanas a través de actividades educativas que plantea y ejecuta la Institución Educativa.
3. Vigila la distribución oportuna y el uso adecuado del material educativo que brinda el MED, velar por los servicios, infraestructura, equipamiento, mobiliario escolar y materiales, tanto educativos como lúdicos para cuidarlas y el mejoramiento de ellos.
4. Para salvaguardar la seguridad e integridad física de los niños y niñas la asociación tiene que cooperar con la I.E. proponer y coordinar con los miembros directivos estrategias que eviten la deserción y la inasistencia de los estudiantes matriculados, realizar



seguimientos para analizar cuáles son los motivos que el niño o niña no asiste a la I.E. Del mismo modo tiene la función de gestionar y/o colaborar con la mejora de los comedores escolares, programas de apoyo alimentario en este caso Qali warma, de salud física y mental tenemos por parte del MED y gobiernos regionales la implementación del psicólogo y un odontólogo para cada I.E. siempre en cuando tiene los ambientes apropiados y en este caso la Asociación tiene como función gestionar si no lo tuviese en centro educativo.

No dejando de lado la contribución y el apoyo en la parte recreativa, deportes, orientación vocacional, visitas guiadas de estudio y otros servicios que contribuyan al bienestar de los niños y niñas.

5. A su vez participan en los proceso de adquisición de bienes y servicios que la I.E. necesite o deseo adquirir para dar un buen servicio educativo a las personas que forman parte de esta. Para la tranquilidad de los que forman parte de la I.E. la asociación de padres de familia están sujetos a brindar y rendir un balance económico con documentos probatorios y sustentatorios registrando todos los movimientos de egreso e ingreso en un libro de caja, con estas acciones estarían actuando con transparencia.
6. La Asociación a través de su representante ante el Consejo Educativo Institucional (CONEI) deberá participar en la formulación y ejecución del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y en el Plan Anual de Trabajo (PAT), teniendo en cuenta que se realizará una excepción en los aspectos técnico - pedagógicos.
7. El Consejo Educativo Institucional tiene la facultad de apoyar los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa previstos en la Ley General de Educación y en la ley específica sobre la materia. De esta manera el centro ofrecerá un servicio educativo que muchos padres de familia desean para sus menores hijos. Del mismo modo no solamente tendrán que ver por la parte física como mobiliarios, equipos, infraestructura; a su vez

tendrán que vigilar el acceso de los estudiantes, una matrícula oportuna, sin obstáculos como la parte financiera que bien sabemos que nada impide matricularse a la niña o niño, cautelando sus derechos y principios haciendo mención a la educación gratuita, a la equidad en todos los aspectos que se puede observar para el bienestar del niño y niña de esta manera cuidando la calidad de educación que se merecen los niños y niñas de cualquier parte de nuestro país.

8. El CONEI será participe en la colaboración al Director para garantizar la labor de los trabajadores de la Institución Educativa en cuanto al cumplimiento de las horas efectivas y lectivas, asegurando la jornada laboral elaborada en la calendarización del año lectivo del año en curso tanto del personal docente y administrativo.
9. Vamos a los conflictos que pueda pasar en una I.E. el CONEI está llamado a calmar y buscar una solución concertada para evitar a que se suma a mayores problemas, el CONEI interviene siempre en cuando sea quejas o denuncias que no implique delito.

La norma es clara, entonces aquí se destaca que la participación de los padres en realidad no está limitada, por el contrario su participación es activa y frecuente, es más, cuentan con el apoyo del gobierno central y regional.

Estas asociaciones deberían ser el pilar fundamental de toda escuela, el soporte diario y fundamental. Pero en la práctica notamos el desinterés y la dejadez de los tutores por la educación de sus hijos. Sucede todos los años. Al inicio, en la época de matrícula o ratificación, los padres se presentan diariamente en la escuela, sin embargo, conforme va transcurriendo el año escolar van dejando de ir a la escuela de forma sistemática, de tal forma que al llegar el final del periodo escolar notamos que son pocos los padres que se mantienen alertas y al pie de la asistencia y aprendizaje de sus hijos.

Este fenómeno ocurre en la mayoría de escuelas de tal forma que incluso existen tutores que nunca asisten a la clausura del año escolar. Ni

siquiera llevan las libretas con los resultados del año académico. Entonces habladlos de una apatía de parte de algunos y de indiferencia y dejadez por el aprendizaje de los niños.

Por otro lado también cabe mencionar el reglamento de la escuela, documento que del mismo modo regula la participación de los tutores en la escuela. Este reglamento debe tener sustento en la norma analizada párrafos arriba. En ese sentido solo mencionare al respecto que internamente se trata de buscar y alertar a los tutores sobre el importante rol que ellos ostentan dentro de la escuela y sobre los aprendizajes de los niños. Las diversas sesiones de los comités de aula son, en este caso, un soporte vital para el correcto funcionamiento de la escuela. Es necesario mencionar también que a pesar de que las normas son claras, todavía existen padres que piensan que sus derechos son o mejor dicho que tienen en sus derechos la libertad de atropellar el derecho de los docentes. Aquí por supuesto vamos a realizar un deslinde de aquellos docentes que presentan inconducta funcional, ese es otro tema. Me referiré a aquellos casos en los que los padres de familia se sienten con la potestad de exigir y cuestionar el trabajo docente de una forma irracional y que exigen de forma prepotente la atención preferencial en todo momento, cuando la atención es general es decir a todos por igual.

Esta característica de padres que asumen posiciones críticas incoherentes y controvertidas, buscando siempre la sinrazón y guiándose solo por habladurías y comentarios sin fundamento, se da en aquellos que tienen la equivocada idea de que la escuela es un lugar en donde los aprendizajes se generan por sí mismas y que los docentes tienen la obligación de que sus niños solo aprendan, dejando de lado la participación de ellos mismos, es decir estos señores creen equivocadamente que basta solo con matricular a sus hijos y como arte de magia estos logran los aprendizajes.

Están también aquellos padres, a pesar de las indicaciones psicológicas y estudios actuales, que creen que para corregir a los niños es necesario poner mano firme o castigos severos en contra de ellos. Es más,

lo exigen. Estos también forman parte de aquella porción de tutores que se desinteresan de sus hijos so pretexto del trabajo intenso.

Claro está que es fundamental la participación de los padres de familia en todo el procedimiento empleado para la consecución de aprendizajes. Su presencia es primordial y necesaria. Solo así podemos hablar de una verdadera alianza, tal como menciona la norma descrita, con el fin de lograr aprendizajes significativos en nuestros niños.

Se espera un cambio de mentalidad, un cambio de perspectivas o de expectativas también podría decir. Los padres están llamados a sumir ese rol que la sociedad reclama, más aun en un momento crítico en la que la misma sociedad está padeciendo de asesinatos, robos en exceso y una falta de respeto total por la vida. Los antivalores están ganando la batalla. Las familias se están destruyendo lentamente, la sociedad en su conjunto todavía no ha despertado. La escuela por su lado, y aquí hay que ser objetivos, todavía se está actualizando a pasos muy lentos. Incluso notamos que en algunas escuelas todavía de rigen por enfoques tradicionales. Las famosas academias insisten en sus métodos robóticos de aprendizaje de fórmulas y algoritmos rígidos que hacen que los niños y adolescentes solo se mecanicen, preparándose no para la vida sino solo para una prueba. En fin tantos puntos que se deben analizar. A esto también sumamos la indiferencia de las autoridades que con promesas falsas o utópicas llegan a los gobiernos sin priorizar el tema educativo que es la base de todo cambio.

Sin embargo no debemos perder las esperanzas de mejorar la situación planteada, hay mucho que hacer. Nosotros los profesores de aula lo sabemos porque convivimos día a día con esta realidad. Tratamos de cambiarla pero estamos conscientes de que solo nos podemos. Esperamos que en el futuro la sociedad despierte y se dé cuenta de lo que está haciendo con nuestro futuro.

Si deseamos un servicio educativo de calidad lo tendremos, siempre en cuando se sumen la contribución, participación y el apoyo constante, tanto de todo el personal que labora en una Institución Educativa con fines al éxito, de Padres de familia y/o apoderados comprometidos e identificados

con la institución, donde su participación y voz es básico para las mejorías de la Institución Educativa y formar parte de la educación escolar de sus hijos. Una parte de ellos tienen funciones que deben cumplir y no dejarlo a un lado. De esta manera mejoraremos nuestra Institución Educativa y conseguiremos un buen servicio educativo que la mayoría de los padres de familia y/o apoderado anhelan.

Para profundizar en el tema de la participación de los padres de familia, (Dominguez Martinez, 2010) nos menciona que la educación es un proceso muy largo que inicia por la familia y se fortalece en la escuela y se necesita de ambas partes para conseguir un desarrollo educativo y personal del estudiante.

Es decir una acción mancomunada que, en la actualidad, debe priorizar sobre todo los aprendizajes de los niños.

Hoy en día los Padres de familia en su mayoría tienen altas expectativas para sus hijos en relación con su educación. Expectativas que en ocasiones las instituciones privadas ofrecen y los padres optan en llevar a sus hijos o hija dejando a un lado las Instituciones públicas. Los padres de familia buscan un trato apropiado tanto para el niño y el padre y/o apoderado, aprendizaje, infraestructura y sobre todo la calidad de docente con el que estará el niño o niña.

La mejor herencia de un padre es la educación, como tal el padre o apoderado aspira brindar a su hijo o hija la mejor educación que pueda haber en su entorno, donde los aprendizajes sean útiles que pueda servirle para la vida y no para el momento, donde el docente este constante en sus actividades de su aprendizaje esto implica en la revisión diarias de sus procesos y logros, donde exista círculos de estudio y de reforzamiento oportuno. Aquí se incrementa el informe del rendimiento académico del estudiante en un lugar apropiado y pertinente, sumando evidencias de su aprendizaje para la tranquilidad del padre de familia y/o apoderado y que mejor si se realiza cada mes. Si un padre de familia o apoderado esta constante informado en el aprendizaje de su hijo o hija la ayuda que necesita el estudiante será atendida en el momento ya sea por parte del mismo

docente o del padre de familia. Si es un padre que se preocupa de la educación de su hijo muchas veces contratan un docente particular de esta manera el estudiante estaría desempeñándose adecuadamente en el grado y/o ciclo que se encuentre.

Si mencionamos la cantidad de estudiantes en el aula, a muchos no les agrada que su hijo o hija comparta un aula con 30 a 35 estudiantes y mucho menos cuando el salón de clase no es apropiado para tal cantidad. Lamentablemente las I.E. publicas en nuestro Perú un aula del nivel primario deben tener como máximo 30 estudiantes en las zonas rurales y en una urbana el máximo es hasta 35, número que a mi parecer no es correcto para realizar y garantizar nuestro desempeño como docentes. Muchas Instituciones públicas son antiguas y están en riesgo, cuentan con aulas pequeñas no aptas para la cantidad que emite el MINEDU. Y si mencionamos a las ultimas construcciones que hubo en algunas escuelas tuvieron en cuenta la cantidad de estudiantes que esta normado, pero en su mayoría de la Instituciones Educativas Publicas no cuentan con aulas amplias y menos con el mobiliario apropiado para el nivel.

Es un tema, que en realidad los padres prefieren aulas de menos cantidad de estudiantes, para muchos de ellos el tope debe ser de 20 a 25 estudiantes; así el docente que labora da una educación casi personalizada para la mayoría de las actividades que se realiza en el salón de clase y el control seria óptimo.

No solamente cuenta estos puntos para un padre de familia y/o apoderado, ellos analizan que tipo de actividades se realizan en las Instituciones Educativas. Buscan la participación del estudiante en estas actividades, y estas que ayuden a mejorar su desarrollo de sus aprendizajes. Que las diferentes actividades como declamación, pintura, danzas, etc. Genere la creatividad y confianza para fortalecer su autoestima en su desarrollo integral.

Aquí podemos incrementar las actividades que programa la I.E. para los padres de familia como las Jornadas Familiares, donde los padres participarán de manera activa y aprenderán como tienen que ayudar en el

aprendizaje de su hija o hijo en casa y en la calle; teniendo en cuenta que la comunidad es parte de la educación, estas jornadas también contribuyen en cuanto al material y el uso que necesitarán los estudiantes, materiales que están a su alcance como: chapitas, palitos, etiquetas, verduras, en la calle podemos ver afiches, pancartas, etc. Como padres de familia debemos sacar provecho a todo que está a nuestro alrededor por ejemplo si vamos a la iglesia, a un lugar campestre en familia o simplemente en la calle al observar el semáforo viendo sus colores y la utilidad de ello, saludar a las personas, si vamos a un restaurant como debemos comer, cuanto llega la cuenta, que lea que platos tiene o cuando vamos al mercado el niño o niña debe realizar la lista de compras el aproximado de cuánto cuesta y cuanto llegara el costo de las compras, elegir los alimentos nutritivos y por ende saludables y no consumir comidas chatarras. De esta manera se focaliza las diferentes áreas curriculares. Tenemos los Encuentros Familiares quienes participan son los padres e hijos con actividades que tienen que ver mucho con la reflexión, donde el padre es partícipe en la educación de sus hijos rescatando anécdotas familiares y luego escribirlas, interactúan padre e hijo con diferentes juegos donde se puede observar cuán importante es la interacción de ambos y con qué alegría muchos niños y niñas se asocian aprendiendo que los juegos no es ganar sino compartir, ayudar y sobre todo trabajar en equipo, puesto que esta última es la parte más difícil porque los integrantes de un equipo tienen diferentes ideas y tienen que dialogar, acordar y aceptar con respeto en una sola idea. Los encuentros y jornadas ayudan bastante en la educación integral del estudiante, no solo se practica en casa sino que se refuerza en la escuela. La educación no solamente es el trabajo del docente también es trabajo de los padres o apoderado y del ejemplo que da la sociedad.

Bien sabemos que los agentes de la educación son los estudiantes que con su voluntad y perseverancia tendrá buenos logros, el docente como facilitador de los aprendizajes y la dedicación, y apoyo constante de los padres de familia para sus hijos e hijas en la I.E.

Sumamos a las expectativas de los padres de familia los diferentes talleres que ofrece la I.E. como el taller de inglés y computación, que por lo general las Instituciones públicas ofrecen. Donde el padre de familia asume el costo mínimo pero lo asume, veamos si quiere otros talleres que pasa, se generaría un gasto adicional. Seamos realistas muchos padres de familia de una Institución pública no cuenta con mucha solvencia económica alta, muchos de ellos cuentan con trabajos inestables y otros tienen a cargo de tres hijos a más. Por otra parte la Institución pública puede brindar pero si los padres no tienen la solvencia en pagar cada taller por hijo y más aún si tienen a cargo tres hijos a más en una escuela se le hace complicado, entonces ¿Quién lo asumiría esta inversión?

Sin embargo si las expectativas son altas de los padres de familia buscan más que lo mencionado como podemos mencionar: taller de música, teatro, danza, italiano, etc, y fuera del área de educación física desean talleres de deportes en otro horario para que el estudiante mejore en sus técnicas como deportistas.

De hecho las I.E. públicas por las mismas normas y presupuesto no pueden asumir del todo lo que muchos padres desean y tampoco las I.E. privadas porque muchas de ellas ofrecen infraestructura adecuado al nivel, material y equipos modernos, bibliotecas virtuales, docentes capacitados, talleres fuera de las horas lectivas, estudiantes ganadores en diferentes concursos, etc. Sin embargo se ha comprobado en diversas partes de nuestro país, muchas Instituciones Educativas privadas funcionan en casonas antiguas o casas mejoradas para una Institución Educativa sin las comodidades pertinentes y exponiendo a los estudiantes. Docentes que muchos de ellos no tienen título profesional y otros no estudiaron pedagogía o no son docentes del nivel que ofrecen. Incluso hoy en día tenemos a personas inescrupulosas que llegaron a obtener el título falso, no solamente como profesores también se ve en otras profesiones. Aquí se suman las pensiones, ingreso y matrícula que por supuesto son altas; donde podría decir que el mayor beneficiario sería el promotor.



Como padres queremos que la educación de nuestros hijos este acorde a los avances tecnológicos contando con material actualizado y equipo personalizado y sobre todo en buen estado. En nuestro país sin embargo en muchas instituciones no cuentan con suficiente equipos, como las computadoras, XO, kit de robótica, etc, no alcanza para cada estudiante, por la misma cantidad de estudiantes tienen que compartirlas formando grupos de dos o de tres para que puedan trabajar, algunas instituciones tienen computadoras pero no cuentan con internet y en otras solo alcanza para cierta cantidad de computadoras. En las Instituciones estatales de nuestro Perú aproximadamente diez años atrás se entregó las XO en la Costa, Sierra y Selva, de esta manera llevar tecnología a las escuelas pero con el pasar del tiempo y por su sensibilidad muchas de ellas están obsoletas.

Dentro de las expectativas no solo un padre se basa a la parte material que puede ofrecer la institución educativa, también excelentes docentes que demuestren valores puesto que los estudiantes aprenden con el ejemplo, necesitamos de generaciones que practiquen valores, que sean más humanos.

La puntualidad es el valor que todo humano debe practicar, sin embargo a la escuela se le quitó la práctica. Generando documentos a favor de las tardanzas, interrumpiendo la ilación de las sesiones de clase, causando malestar en algunos estudiantes y padres de familia. Muchos padres apoyan que se practique la puntualidad en las escuelas generando con su práctica estudiantes dispuestos a cumplir su responsabilidad. Buscamos una educación integral con estudiantes responsables que lleguen a su centro de estudio bien uniformado donde su presencia dice mucho de su educación, mas no que su asistencia sea justificable con la ropa que desea, cabello largo y encima teñido, dando la apariencia del desorden. Lamentablemente el MINEDU con documentos emitidos años tras años apoya este caso. Pero en las Instituciones particulares se practica el uniforme es obligatorio para cualquier nivel que ofrece, mostrando uniformidad y respeto.

Si queremos satisfacer nuestras expectativas en cuanto a la educación, como padres o apoderados; necesitamos hacer mucho en ese sentido y por tal tenemos que empezar por implantar e innovar una buena educación en nuestro hogar, con ejemplos y modelos hacia nuestros hijos. La educación se inicia en el hogar y somos los padres los primeros educadores de nuestros hijos.

Estamos atravesando por un momento de cambios significativos en nuestra sociedad y el planeta. La cultura se ha generalizado se ha globalizado. Entonces el reto para el futuro es la de enseñar a las nuevas generaciones las pautas necesarias para poder desarrollarse en un nuevo mundo: el del conocimiento. Ya la escuela ha propuesto sus paradigmas, nuestras expectativas en torno a ella deben caminar paralelamente con esas propuestas. Necesitamos ser participen del cambio, pero primero debemos reflexionar acerca de nuestra realidad y ser mucho más conscientes de ella.

Los servicios educativos que brinda una escuela deberían estar acorde a esta realidad cambiante. Las propuestas del MINEDU son muy acertadas en ese sentido. Solo nos falta generar mayor criterio en los padres o tutores, para que se fortalezcan los vínculos con esta institución.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general:**

¿Qué relación existe entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018?

##### **Problemas específicos:**

¿Qué relación existe entre la gestión del personal y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018?

¿Qué relación existe entre la gestión de la infraestructura y las expectativas en los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018?

¿Qué relación existe entre la gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

Según (Ferrer, 2010) la justificación de una investigación significa presentar al público el total de las razones sobre todo las que el investigador considera de vital importancia y aquellas que guíen significativamente el trabajo de campo. En ese sentido los trabajos de investigación en su ejecución, deben poseer desde ya un propósito bien demarcado y real, este propósito deberá detallar con precisión la conveniencia o las ventajas que se obtendrán con el resultado, producto de la misma. El autor debe tener las herramientas para sustentar su propuesta.

Para hacer efectivo lo dicho por Ferrer he creído conveniente establecer los siguientes criterios mencionado a continuación desde tres aspectos.

Justificación pedagógica:

Mi trabajo consiste en conocer el grado de relación existente entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia, el cual consiste en encontrar rasgos de los ideales de los padres de familia en relación al servicio que presta la Institución seleccionada para tal efecto, con el objeto de elevar el servicio educativo y poder actuar de manera conjunta en la mejora de los aprendizajes.

Justificación científica:

Es el método científico un paradigma en la metodología de la Investigación científica. Una investigación nos debe dirigir a una verdad, en ese sentido y lógica, el presente trabajo de característica correlacional, nos ayudara a establecer la relación que existe entre el Servicio Educativo y las expectativas de los padres de familia.

Justificación teórica:

(Ferrer, 2010) Valor Teórico: Aquí se refiere a los aportes de esta investigación hacia otras áreas del conocimiento, si es trascendente, los productos obtenidos podrán ser aplicables a otros. Por tanto, esta investigación tiene la intención de establecer las relaciones que existen entre el servicio educativo y sus implicancias en relación a las expectativas de los padres de familia, hecho que será fundamental al momento de tomar decisiones en la mejora de los servicios que pueda prestar cualquier institución educativa .

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Existe relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018.

### **Hipótesis específicas:**

Existe relación entre la gestión del personal y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.

Existe relación entre la gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.

Existe relación entre la gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.

**Objetivos específicos:**

Determinar la relación que existe entre la gestión del personal y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018.

Determinar la relación que existe entre la gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018.

Determinar la relación que existe entre la gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018.

## II. METODO

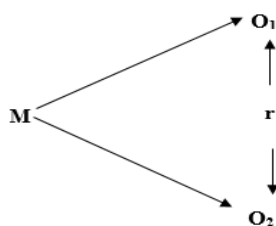
### 2.1. Diseño de la Investigación

En estricto cumplimiento de la metas y a la naturaleza de la presente investigación, este corresponde a un trabajo aplicado, está basado en un enfoque de estudio cuantitativo de corte transversal.

Genéricamente el enfoque cuantitativo tiene como características principales la medición de fenómenos, el empleo de la estadística para la prueba de las hipótesis planteadas.

El diseño de la investigación viene a ser el descriptivo correlacional. Según (kerlinger, 2002): Este diseño consiste en dejar de manipular las variables. Por eso solo se llega a medirlas para posteriormente compararlas y poder hallar el nivel de asociación que subyace entre estas variables. Es decir el trabajo del investigador se dirige a encontrar o determinar la relación entre las variables de estudio, en este caso hablamos del servicio educativo y de las expectativas de los padres de familia.

El esquema de este diseño es el que presento enseguida:



Dónde:

$M$  = Muestra

$O_1$  = Observación de la variable 1.

$O_2$  = Observación de la variable 2.

$r$  = Correlación entre dichas variables.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

Variable 1: Servicio Educativo. De acuerdo con (Vera Mur, 2014) está presente en los distintos ámbitos educativos, considerándose como tales a todas aquellas acciones o actividades que ayudan y colaboran en la consecución del objetivo principal: los aprendizajes.

Variable 2: Expectativas de los padres de familia. Según (Concepto, 2019) Son algo que, desde el punto de vista de una persona, es considerada que puede ocurrir. Es una suposición que está proyectada en el futuro, que puede ser cierta o no, pero que está sujeta a la oferta educativa.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Servicio educativo	Es todo aquello que contribuye, ayuda y colabora en la consecución del proceso de aprendizaje en las instituciones educativas. (Vera Mur, 2014)	Se refiere a las ofertas básicas que ofrece una Institución Educativa las cuales colaboraran en el éxito del proceso de aprendizaje.	1.1. Gestión del personal.	1.1.1. Contratos del personal de la I.E. 1.1.2. Desempeño laboral.  1.1.3. Conflicto entre el personal de la I.E.  1.1.4. Registro de control y asistencia. 1.1.5. Licencias y permisos	1. La escuela contrata a los profesores antes del inicio de clases. 2. Es adecuado el desempeño laboral del docente de su menor hijo. 3. Existe monitoreo y acompañamiento continuo al personal de la institución educativa. 4. Se toma acciones oportunas frente a un conflicto. 5. Es adecuado el control de asistencia del personal de la institución educativa. 6. El docente pide permiso o licencia a tiempo.	Escala valorativa  Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
			1.2. Gestión de la infraestructura.	1.2.1. Construcción de ambientes prioritarios (techado del patio). 1.2.2. Mantenimiento de infraestructura. 1.2.3. Mantenimiento de equipos y mobiliario. 1.2.4. Distribución de materiales educativos. 1.2.5. Donaciones de material educativo. 1.2.6. Registro del inventario. 1.2.7. Reorganización de biblioteca.	7. Se prioriza construcciones que se requiere.  8. Se realiza el mantenimiento de las aulas.  9. Están operativos durante el año académico los equipos y mobiliarios. 10. Es oportuna la distribución de los materiales educativos. 11. Se utilizan los materiales y equipos de la institución. 12. Existe un registro actualizado de los bienes de la institución educativa. 13. La biblioteca está organizada y actualizada. 14. Los niños y niñas usan la biblioteca durante el año escolar. 15. Los padres de familia usan la biblioteca	
			1.3. Gestión de los recursos	1.3.1. Captación de recursos propios.	16. La institución tiene recursos propios. 17. Los gastos de la institución se encuentran	



			económicos.	1.3.2. Elaboración del presupuesto. 1.3.3. Registro contable. 1.3.4. Informe económico. 1.3.5. Presupuesto analítico.	debidamente presupuestados. 18. La Institución cuenta con libro de caja. 19. La institución registra de forma contable los ingresos y egresos. 20. Se presenta oportunamente y con transparencia los informes económicos a los padres de familia.	
--	--	--	-------------	--	--	--

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Expectativas de los Padres de familia	Son algo que, desde el punto de vista de una persona, es considerada que puede ocurrir. Es una suposición que está proyectada en el futuro, que puede ser cierta o no pero que está sujeta a la oferta, en este caso educativa. (Concepto, 2019)	Considero expectativas de los padres de familia a las metas que tiene para su hijo o hija al incorporar a una I.E. basado en el trato, aprendizaje, infraestructura y sobretodo la calidad de docente.	2.1. Aprendizaje de las niñas y niños.	2.1.1. Utilidad de los aprendizajes.  2.1.2. Círculos de estudio.  2.1.3. Cantidad de niños y niñas en el aula.  2.1.4. Buen trato.  2.1.5. Evaluación de los aprendizajes.  2.1.6. Registro y control de niños y niñas. 2.1.7. Hojas de notas.	21. El docente brinda aprendizajes útiles, que les sirva a los niños y niñas. 22. Su hijo(a) aplica en su hogar, los aprendizajes de la escuela. 23. El docente revisa los trabajos, cuadernos y cuadernos de trabajo todos los días. 24. Existen círculos de estudio en el aula de su menor hijo(a). 25. El docente realiza oportunamente refuerzo de aprendizaje. 26. El aprendizaje depende de la cantidad de niños. 27. El docente se desenvuelve adecuadamente con la cantidad de niños y niñas que está a su cargo. 28. El personal de la institución (docentes, personal administrativo y de servicio) brinda un trato afectivo al estudiante. 29. Un buen trato estimula el aprendizaje del estudiante. 30. El docente aplica evaluaciones en todas las áreas. 31. El docente brinda un informe mensual sobre el avance de los aprendizajes de su hijo. 32. Existe un adecuado registro y control de los niños y niñas.  33. Recibe oportunamente las hojas de notas (libretas) al culminar cada trimestre.	Escala valorativa  Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)

			2.2. Actividades de la Institución Educativa.	<p>2.2.1. Jornadas de padres de familia.</p> <p>2.2.2. Encuentro familiar.</p> <p>2.2.3. Juegos florales</p>	<p>34. Asiste a las Jornadas y encuentros familiares que programa la Institución educativa.</p> <p>35. Las jornadas de padres de familia ayudan al aprendizaje de su hijo (a).</p> <p>36. Existen lazos de confraternidad entre padres de familia en los encuentros familiares que se realizan.</p> <p>37. Los concursos (Declamación, danzas, pintura, etc) programadas por la institución educativa desarrolla la creatividad y confianza de su hijo(a).</p>	
			2.3. Talleres.	<p>2.3.1. Docentes de talleres.</p> <p>2.3.2. Costo de los talleres.</p>	<p>38. A tu hijo(a) le gusta las clases de inglés.</p> <p>39. Tu hijo(a) aplica las clases de computación fuera de la escuela.</p> <p>40. Está de acuerdo con el costo de los talleres.</p>	

### 2.3. Población y muestra

Población:

Según (Chavez, 1994, pág. 150), Una población en términos de investigación, es el todo o el total de los sujetos sobre quienes se tiene la intención de generalizar los resultados. Está conformada por determinadas características o estratos que permiten distinguirlos unos de otros.

Así, la población del presente trabajo de investigación lo constituyeron los Padres de familia del segundo grado secciones “A”, “B”, “C” y “D” de la institución educativa “Mariscal Castilla” de gestión pública de nivel primario de zona urbana de la provincia de Tarma del departamento de Junín. Dicha institución educativa pertenece la Unidad de Gestión Local de Tarma y a la Dirección Regional de Educación de Junín.

#### ***Población***

<b>Grados</b>	<b>Ni</b>	<b>%</b>
2° “A”	19	26.39
2° “B”	19	26.39
2° “C”	17	23.61
2° “D”	17	23.61
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Muestra:

La muestra estuvo conformada por 60 padres de familia del segundo grado de la institución educativa pública “Mariscal Castilla” del nivel primario de zona urbana de la provincia de Tarma – Junín. La muestra está distribuida de la siguiente manera:

#### ***Muestra***

<b>Grados</b>	<b>Ni</b>	<b>%</b>
2° “A”	15	25
2° “B”	15	25
2° “C”	15	25
2° “D”	15	25
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Muestreo:

Para la determinación de la muestra de estudio o unidades de análisis se empleó la Técnica Probabilística.

<b>MUESTREO ALEATORIO SIMPLE</b>		
<b>Para poblaciones finitas</b>		
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>		
Cuando: Z= 1.96		
N= 72		
P= 0.5		
Q= 0.5		
E= 0.05		
$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N-1) E^2} =$		<b>60.77</b>

Fuente: Universidad de Granada

Según (Ramos, 2009), el muestreo Probabilístico es un procedimiento mediante el cual es posible manejar la certeza probable de que cada elemento de la muestra tiene las cualidades de formar parte de ellas. El muestreo simple aleatorio es el que permite al investigador consolidar un grupo de tal forma que cada elemento de la población o universo tenga la misma posibilidad de ser seleccionado, por eso, es necesario mencionar a cada uno numerándola, de 1 a N

#### 2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Datos a observar</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de encuesta sobre el servicio educativo	La descripción de los niveles del servicio educativo.
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de encuesta sobre las expectativas de los padres de familia	La descripción de los niveles de las expectativas de los padres de familia.

Encuesta:

De acuerdo con el Prof. García Ferrado son procedimientos estandarizados de interrogación que te permite obtener mediciones cuantitativas de una población en investigación.

Validez

La validez de los cuestionarios sobre el “Servicio Educativo” y “Las expectativas de los padres de familia” pueden ser observadas en las respectivas fichas de validación considerados en el anexo del presente trabajo. En términos porcentuales, las puntuaciones alcanzadas en la variable “Servicio Educativo” el 85% y en el caso de la variable “Expectativas de los padres de familia” el 85%. (Anexos).

Para que los ítems sean válidos se requiere completo acuerdo entre los jueces (Escrura, 1991), entonces, concluyo que ambos cuestionarios de encuesta son válidos por el Dr. Bullon Canchanya Ramiro Freddy.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el desarrollo de este procedimiento use los estadígrafos:

- Las tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesaron los ítems de los cuestionarios de encuesta.
- Asimismo, se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos, entre ellos el diagrama de barras.
- Para contrastar las hipótesis se ha utilizado el estadístico de Tau-b de Kendall, por que las variables son cualitativas de tipo ordinal.
- Se ha procesado los datos con el Spss23 convirtiendo a data las transformaciones respectivas de las categorías.

(kerlinger, 2002, pág. 158), afirma:

El método estadístico de una investigación científica, debe tener relación con el objetivo de investigación, los estadígrafos deben ser los más pertinentes en función al tipo y diseño de investigación y la descripción o interpretación de los resultados mostrados mediante tablas y/o gráficos estadísticos.

Mi investigación, se encuentra debidamente sustentada de forma coherente con mi objetivo y para ello utilice la estadística descriptiva. La estadística descriptiva, es definida por Córdova (2009, p. 10) como el conjunto de métodos estadísticos que se relacionan con el resumen y descripción de los datos, como tablas de frecuencia, porcentaje, gráficos de barras y el análisis mediante cálculos.

En la investigación que realizo, los resultados descriptivos están de acuerdo a las dimensiones y/o niveles del servicio educativo y las expectativas de los padres de familia.

Para realizar la contrastación de las hipótesis el análisis correspondiente se desarrolló mediante la correlación de Tau-b de Kendall.

$$\tau_b = \frac{C - D}{\sqrt{(C + D + E_{x1})(C + D + E_{x2})}}$$

Fuente: [www.ub.edu/aplica](http://www.ub.edu/aplica)

Y el grado de correlación se basa en:

Grado de relación según coeficiente de relación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo de las variables

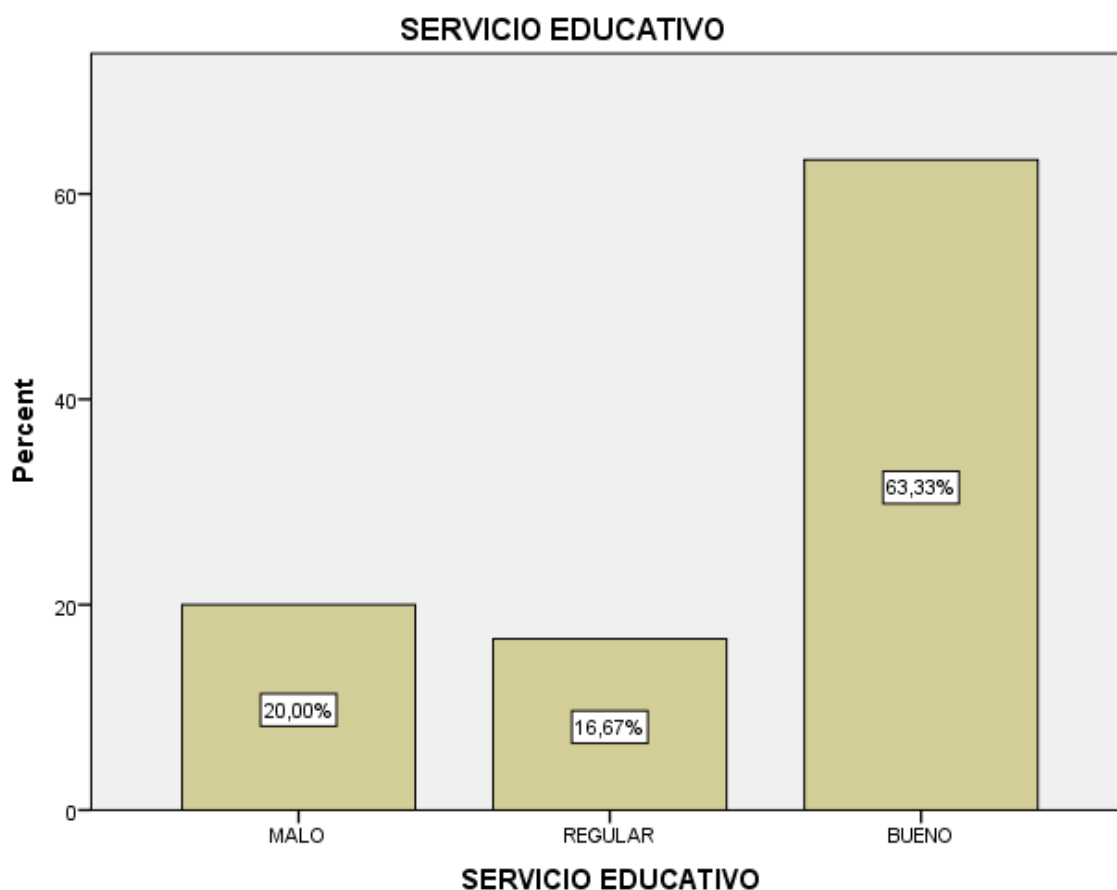
Usando el método estadístico descriptivo, presento los resultados de esta investigación tratados a través de los datos recogidos de la variable Servicio Educativo la cual está conformada por 20 ítems, en forma global y por 3 dimensiones. Asimismo se detalla los resultados de la variable expectativas de los padres de familia, también con 3 dimensiones y 20 ítems.

**Tabla 1:**

*Distribución de frecuencias de la variable Servicio Educativo*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	12	20,0
REGULAR	10	16,7
BUENO	38	63,3
Total	60	100,0





**Figura 1:** *Servicio educativo*

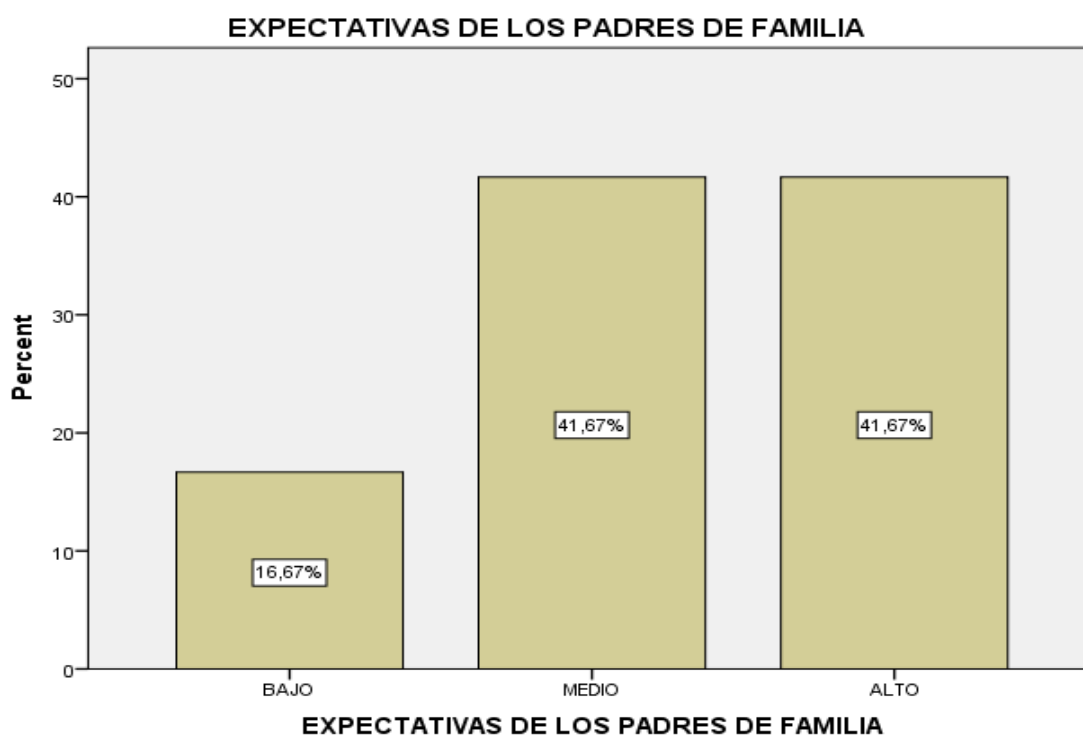
**Interpretación:**

En la tabla y figura 1 la distribución de frecuencias de la variable servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma el 20% de los padres de familia considera que el servicio educativo es malo, el 16,67% considera que el servicio es regular y el 63,33% que es bueno. Es decir el servicio educativo que brinda la institución es buena, de acuerdo a la opinión de los padres de familia.

**Tabla 2:**

*Distribución de frecuencias de la variable expectativa de los padres de familia*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	10	16,7
MEDIO	25	41,7
ALTO	25	41,7
Total	60	100,0



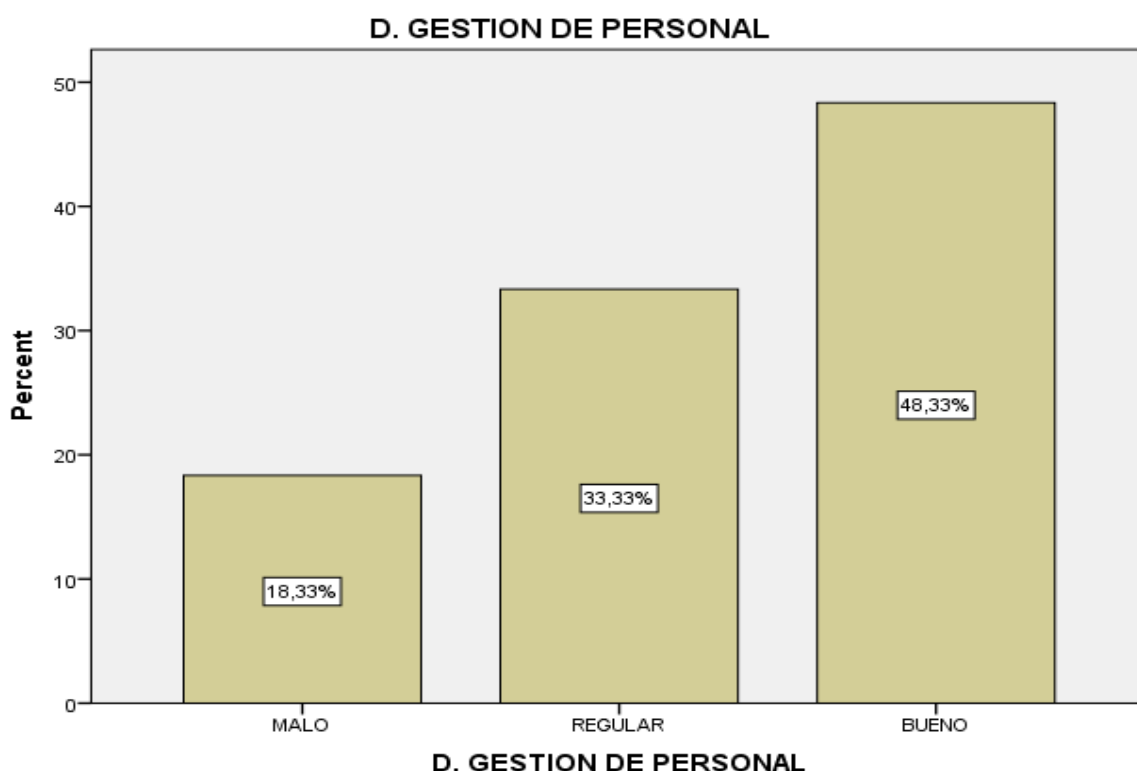
**Figura 2:** *Expectativa de los padres de familia*

**Interpretación:**

En la tabla y figura 2 la distribución de frecuencias de la variable expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma el 16,67% de los padres tiene bajas expectativas mientras que en el caso de las expectativas medias y altas se tiene 41,67% en ambos casos. Esto significa que, la mayoría de los padres, considera que la calidad de los aprendizajes y las actividades que brinda la institución es muy importante para que pueda determinarse el ingreso de un niño a la misma.

**Tabla 3:**  
*Distribución de frecuencias de la variable gestión de personal*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	11	18,3
REGULAR	20	33,3
BUENO	29	48,3
Total	60	100,0



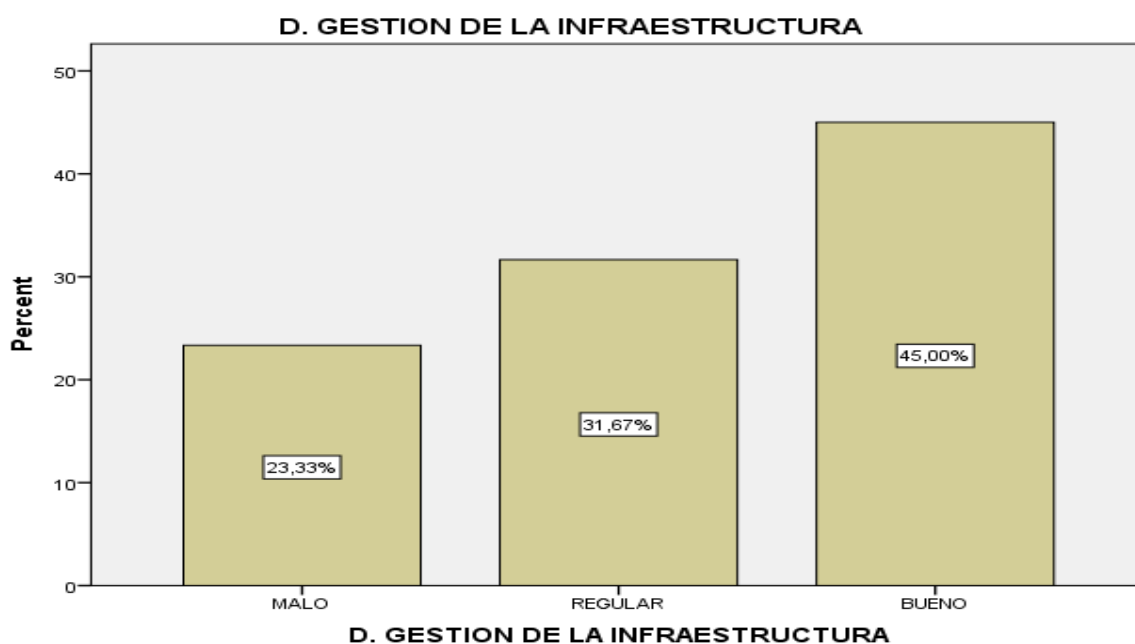
**Figura 3:** *Gestión de personal*

### **Interpretación:**

En la tabla y figura 3 la distribución de frecuencias de la variable servicio educativo en su dimensión Gestión de personal de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma el 18.33% de los padres considera que la gestión del personal es malo, el 33,33% considera que el servicio es regular y el 48,33% que es bueno. En consecuencia, se nota que la mayoría de los encuestados considera que la gestión del personal es óptima.

**Tabla 4:***Distribución de frecuencias de la variable gestión de la infraestructura*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	14	23,3
REGULAR	19	31,7
BUENO	27	45,0
Total	60	100,0

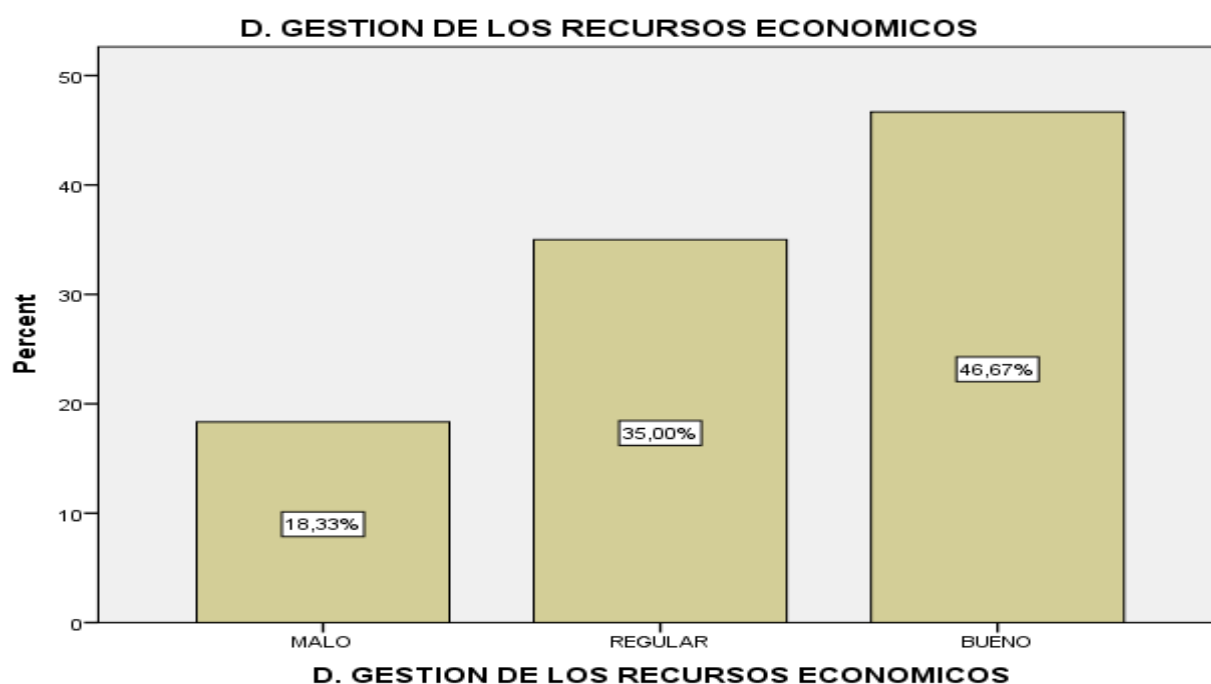
**Figura 4:** *Gestión de la infraestructura***Interpretación:**

En la tabla y figura 4 la distribución de frecuencias de la variable servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma el 23,33% de los padres considera que el servicio educativo en su dimensión infraestructura es malo, el 31,67% lo considera regular mientras que el 45,00% que es bueno. Es decir que la infraestructura de la institución tiene las condiciones adecuadas de acuerdo al criterio de los padres.

**Tabla 5:**

*Distribución de frecuencias de la variable gestión de los recursos económicos*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	11	18,3
REGULAR	21	35,0
BUENO	28	46,7
Total	60	100,0



**Figura 5:** *Gestión de los recursos económicos*

### **Interpretación:**

En la tabla y figura 5 la distribución de frecuencias de la variable servicio educativo en su dimensión recursos económicos de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma el 18,33% considera que el servicio educativo es malo, el 35% considera que el servicio es regular y el 46,67% que es bueno. Es decir, en relación a la asignación de los recursos económicos y la declaración de gastos que realiza la escuela la mayoría de los padres considera optima la forma de organización de la escuela.

## Prueba de hipótesis general

Existe relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” en el año 2018.

### a) Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula y alterna

$H_0$ : No existe relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia.

$H_1$ : Existe relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia.

### b) Nivel de significancia

$$\alpha=0.05$$

### c) Estadística de prueba:

El estadígrafo de prueba es una prueba no paramétrica para variables de escala ordinal, llamada Tau-b de Kendall.

**Tabla 6:**

*Coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall entre las variables Servicio Educativo y Expectativas de los Padres de Familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el 2018.*

			SERVICIO EDUCATIVO	EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA
Kendall's tau_b	SERVICIO EDUCATIVO	Correlation Coefficient	1,000	,270 *
		Sig. (2-tailed)	.	,023
		N	60	60
	EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA	Correlation Coefficient	,270 *	1,000
		Sig. (2-tailed)	,023	.
		N	60	60

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Los resultados indican que existe una correlación positiva media, con una correlación de 0,270 a un nivel de significancia de 0,023 (donde  $p < 0,05$  nivel aceptado) y un intervalo de confianza del 95%, por lo que los resultados se generalizan en la población. En consecuencia, se observa una correlación significativa entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

### **Prueba de hipótesis específico 01**

Existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de personal y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.

a) Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula y alterna

$H_0$ : No existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de personal y las expectativas de los padres de familia

$H_1$ : Existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de personal y las expectativas de los padres de familia

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

c) Estadística de prueba:

El estadígrafo de prueba es una prueba no paramétrica para variables de escala ordinal denominada Tau-b de Kendall.

**Tabla 7:**

*Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall entre las variables Servicios Educativos en su dimensión Gestión de Personal y las Expectativas de los Padres de Familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.*

			D. GESTION DE PERSONAL	EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA
Kendall's tau_b	D. GESTION DE PERSONAL	Correlation	1,000	,774**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		
		N	60	60
	EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA	Correlation	,774**	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		
		N	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Los resultados indican que existe una correlación positiva muy fuerte, con una correlación de 0,774 a un nivel de significancia de 0,00 (donde  $p < 0,05$  nivel aceptado) y un intervalo de confianza del 95%, por lo que los resultados se generalizan en la población. En consecuencia, se observa una correlación significativa entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

### Prueba de hipótesis específico 02

Existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia en los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018

#### a) Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula y alterna

$H_0$ : No existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia



H<sub>1</sub>: Existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadística de prueba:

El estadígrafo de prueba es una prueba no paramétrica para variables de escala ordinal denominada Tau-b de Kendall.

**Tabla 8:**

*Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall entre las variables Servicios Educativos en su dimensión Gestión de la Infraestructura y las Expectativas de los Padres de Familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.*

	D. GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA	EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA
Kendall's tau_b	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N
D. GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA	1,000 . 60	,827** ,000 60
EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA	,827** ,000 60	1,000 . 60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Los resultados indican que existe una correlación positiva muy fuerte, con una correlación de 0,827 a un nivel de significancia de 0,000 (donde  $p < 0,05$  nivel aceptado) y un intervalo de confianza del 95%, por lo que los resultados se generalizan en la población. En consecuencia, se observa una correlación significativa entre el servicio educativo en su dimensión infraestructura y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

### Prueba de hipótesis específico 03

Existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018

#### a) Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula y alterna

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el servicio educativo en su dimensión gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia

#### b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

#### c) Estadística de prueba:

El estadígrafo de prueba es una prueba no paramétrica para variables de escala ordinal denominada Tau-b de Kendall.

**Tabla 9:**

*Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall entre las variables Servicios Educativos en su dimensión Gestión de los recursos económicos y las Expectativas de los Padres de Familia en la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.*

			D. GESTION DE LOS RECURSOS ECONOMICOS	EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA
Kendall's tau_b	D. GESTION DE LOS RECURSOS ECONOMICOS	Correlation Coefficient	1,000	,793**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	60	60
	EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA	Correlation Coefficient	,793**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Los resultados señalan que existe una correlación positiva muy fuerte, con una correlación de 0,793 un nivel de significancia de 0,00 (donde  $p < 0,05$  nivel aceptado) y un intervalo de confianza del 95%, por lo que los resultados se generalizan en la población. En consecuencia, se observa una correlación significativa entre el servicio educativo en su dimensión recursos económicos y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa Mariscal Castilla de Tarma. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

#### **IV. DISCUSIÓN**

(Vera Mur, 2014) Menciona que hablamos de servicio a todas las acciones que de alguna u otra forma colaboran con el mejoramiento de los procesos de enseñanza aprendizaje. La complejidad de los servicios educativos está marcada por el desinterés de la sociedad y de los padres de familia al momento de proponer estrategias de apoyo y de mejora.

El servicio educativo que se presta en la escuela “Mariscal Castilla” de Tarma tiene una correlación positiva media con las expectativas de los padres de familia en el año 2018 ya que se obtuvo un grado de correlación de 0.270 con un nivel de significancia de 0.023. Lo obtenido señala que el servicio educativo que brinda la institución educativa es regular frente a las altas expectativas de los padres de familia. Entonces, como es natural, lo padres y madres de familia al matricular a sus hijos esperan de la escuela un servicio de calidad tanto en el aspecto de los aprendizajes como en la infraestructura, los recursos económicos y el trabajo de los docentes.

El análisis de la primera hipótesis específica, encuentro que existe un grado de correlación positiva muy fuerte de 0,774 a un nivel de significancia de 0,000 entre el servicio educativo en su dimensión gestión de personal y las expectativas de los padres de familia. Esto quiere decir que mientras la gestión de personal en la escuela aumenta también lo hace las expectativas de los padres, ya que la asistencia y el desempeño de los docentes es considerada como un factor fundamental.

El análisis de la segunda hipótesis específica muestra que los resultados de la correlación indican que existe un grado de relación positiva muy fuerte de 0,827 a un nivel de significancia de 0,00 entre el servicio educativo en su dimensión gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres. Esto nos indica que si la gestión de infraestructura de la escuela mejora entonces las expectativas de los padres se incrementara, teniendo en cuenta de que los ambientes de esta institución son antiguas y requieren cambio o mantenimiento.

El resultado del análisis de la tercera hipótesis específica, indica que existe un grado de correlación positiva muy fuerte, con una relación de 0,793 a un nivel de significancia de 0,00, entre la dimensión gestión de recursos económicos y las expectativas de los padres. De acuerdo a estos resultados se entiende que el buen manejo de los recursos económicos tanto propios como los otorgados por el ministerio y el gobierno local mejorara las expectativas de los padres de familia. Es más se puede afirmar por los resultados descriptivos que los padres se encuentran de acuerdo a las acciones asumidas por la escuela con el manejo y uso de los recursos económicos.

Las bases teóricas que sustentan la variable servicio educativo me indican que las instituciones educativas a partir del año 2014, toman acciones centrándose en ocho compromisos de gestión escolar, donde la institución educativa tiene la capacidad de analizar cada una de ellas, reflexionar e intervenir, aportando a la comunidad educativa información relevante para la toma de decisiones orientadas a la mejora de los aprendizajes.

El año 2017, el Ministerio de Educación MINEDU a través de la R.M. Nº 672-2016 MINEDU, menciona los Compromisos de Gestión Escolar, esta vez son 5 Compromisos, cada una de ellas tiene sus objetivos, los mismos que se convierten en indicadores de fácil verificación y que sirven para orientar la gestión de la IE. Cada IE deberá proponer metas para cada uno de los indicadores, lo que permite evaluar su avance y tomar decisiones oportunas que mejoren los aprendizajes de los niños y niñas. En ese sentido

la investigación corrobora lo antes dicho ya que el hecho de mejorar el servicio influirá en las prestaciones que da la escuela.

Por su lado la variable Expectativas de los padres se sustenta en el Decreto Supremo 004-2006-ED, reglamento de la Ley que regula la participación de los padres de familia en el servicio educativo que brindan las instituciones educativas y establece las pautas para la adecuada participación de ellos en las actividades de la escuela y así se pueda intervenir de forma oportuna y viable a través de acciones que conlleven a cumplir las expectativas de los propios padres de familia. La investigación hace hincapié en lo mencionado ya que muestra altas expectativas de los padres en relación al servicio.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se concluye que existe un grado de correlación positiva media entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia en la institución educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018, con un grado de correlación de 0,270 a un nivel de significancia de 0,023. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.
2. Se concluye que existe un grado de correlación positiva muy fuerte entre el servicio educativo en su dimensión gestión de personal y las expectativas de los padres de familia, con una correlación de 0,774 a un nivel de significancia de 0,000. Por tanto se acepta la hipótesis alterna.
3. Se concluye que existe un grado de correlación positiva muy fuerte entre el servicio educativo en su dimensión gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia, con una correlación de 0,827 a un nivel de significancia de 0,000. Por tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe una relación entre la gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia.
4. Se concluye que existe un grado de correlación positiva muy fuerte entre el servicio educativo en su dimensión gestión de los recursos económicos, con una correlación de 0,793 a un nivel de significancia de 0,000. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la gestión de recursos económicos y las expectativas de los padres de familia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Las expectativas de los padres de familia frente al servicio que presta una institución del plano educativo tiene una estrecha relación y sobretodo necesaria. Cualquier padre de familia busca la mejor oferta educativa, principalmente en lo relacionado a los aprendizajes, en una escuela. En ese sentido recomiendo a los encargados de la gestión a priorizar este aspecto y hacer lo posible por incluir en sus programas educativos la forma de establecer las formas necesarias para elevar el servicio que prestan incluso si se trata de una escuela pública.
2. En estos tiempos la contrata de personal docente no debería ser una carga administrativa ya que el propio ministerio tiene la prioridad de contratar a su personal, incluso antes el inicio del año académico. Los movimientos personales se hacen con mucha celeridad. Quizá el escollo que se tiene aquí es la falta de compromiso tanto de directivos como de los docentes, por conocer más sobre la situación real de la escuela, de su entorno, de sus necesidades. Por eso recomiendo no solo tener personal completo a tiempo, sino que se necesita empoderar a los docentes nuevos, principalmente, de las herramientas necesarias para el desarrollo de un trabajo adecuado.
3. La infraestructura de una institución educativa siempre ha sido motivo de críticas y cuestionamiento. Incluso en plena modernidad tenemos serias taras en relación a este tema. Sugiero, apropósito, quizá dotar a la



escuela pública de nueva infraestructura y que el famoso programa de mantenimiento se ejecute con el apoyo técnico adecuado. Es decir el presupuesto que se gasta en este rubro sería mejor aprovechado si se contara con auténticos especialistas en el ramo.

4. En relación a los recursos económicos, debo sugerir la transparencia y la honestidad como valores básicos para que los padres puedan sentir confianza de que sus aportes están siendo aprovechados de forma adecuada. Esto por supuesto queda en manos de las gestiones correspondientes y de los comités de Apafa.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alvarado, S. y. (2007). "La formación ciudadana: una estrategia para la construcción de justicia". Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, nº 5, 60.
- Bastidas Maraví, B. (2015). La Calidad Educativa Apoyada En La Evaluación Del Trabajo Docente De Educación Secundaria De Las Instituciones Educativas De Huancayo. Huancayo.
- Begoña Ladron de Guevara, P. (2017). El derecho de las familias a la participacion Educativa en España . Barcelona.
- Chavez, A. (1994). "Introducción a la investigación educativa". Maracaibo, Venezuela.
- Chuque Malaspina, A. G. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior. Lima: UNMS.
- Concepto. (12 de 01 de 2019). Concepto Definicion. Obtenido de <https://conceptodefinicion.com>
- Cueva Pizarro, N. A. (2017). Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. Lima.

- Dominguez Martinez, S. (2010). La Educación, cosa de dos: La escuela y la familia . Temas para la educacion, 1.
- Ferrer, J. (sabado 31 de julio de 2010). Conceptos basicos de la metodologia de la investigacion. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/justificacion-objetivos-y-bases.html>
- Hinojosa Santos, R. A. (2017). El debate sobre la calidad de la Educacion en la Reforma Constitucional mexicana de 2013 . Madrid.
- Kerlinger, F. N. (2002). Investigacion del comportamiento. Mexico: Interamericana.
- MINEDU. (2014). Fascículo de Gestión Escolar Centrada en los Aprendizajes. Lima: Santillana.
- MINEDU. (2014). Guía para la formulación del Plan de Monitoreo. Lima: Santillana.
- MINEDU. (2017). Compromisos de Gestión Escolar y Plan Anual de Trabajo de la IE 2017. Lima: Santillana.
- MINEDU. (21 de 12 de 2018). R.M.Nº 712-2018-MINEDU. El Peruano, pág. 61.
- MINEDU. (s.f.). Aprueban Reglamento de la Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de. Lima, Peru.
- Ortega Pino, T. (2015). "Factores Socio-Económicos En La Participación De Padres De Familia En La Cogestión Del Programa Qali Warma En Las Instituciones Educativas "La Alborada" Y "María Natividad" De La Ciudad De Huancayo, 2015". Huancayo.
- Ramos Duran, I. G. (2016). Participación De Los Padres De Familia Y Su Influencia En La Gestión Institucional De Las Instituciones Educativas Del nivel Inicial Ugel - Canchis – Cusco 2015 . Juliaca.
- Ramos, A. (2009). Slideshare. Obtenido de <https://es.slideshare.net/anthonymaule/muestreo-probabilistico>

Rosa Avila, B. (2017). Aportes A La Calidad De La Educacion Rural En Colombia, Brasil Y México: Experiencias Pedagógicas Significativas. Bogota d,c.

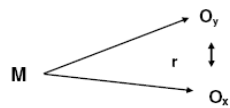
Tafur Vásquez, M. H. (2014). Gestión Pedagógica Y Calidad Del Servicio Educativo En La Institución Educativa 3056 Gran Bretaña Del Distrito De Independencia. Lima.

Vera Mur, J. M. (2014). Los Servicios Educativos, Marco Actual. Avances en Suprevisión Educativa, 2-3.

# **ANEXOS**

## Anexo N°01: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** “Relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO METODOLÓGICO																		
<u>Problema general</u>  ¿Qué relación existe entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018?	<u>Objetivo general</u>  Determinar la relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018	<u>Hipótesis general</u>  Existe relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.	VARIABLES  V1: Servicio Educativo  Gestión del personal  Gestión de la infraestructura  Gestión de los recursos económicos  V2: Expectativas de los padres de familia  Aprendizaje de las niñas y niños.  Actividades de la Institución Educativa.	<b>Tipo de Investigación</b>  Descriptiva  <b>Método de Investigación</b>  Descriptivo - Correlacional    <b>POBLACIÓN</b>  <table><tr><td></td><td>Ni</td><td>%</td></tr><tr><td>Segundo “A”</td><td>19</td><td>26.39</td></tr><tr><td>Segundo “B”</td><td>19</td><td>26.39</td></tr><tr><td>Segundo “C”</td><td>17</td><td>23.61</td></tr><tr><td>Segundo “D”</td><td>17</td><td>23.61</td></tr><tr><td>Total</td><td>72</td><td>100</td></tr></table>		Ni	%	Segundo “A”	19	26.39	Segundo “B”	19	26.39	Segundo “C”	17	23.61	Segundo “D”	17	23.61	Total	72	100
	Ni	%																				
Segundo “A”	19	26.39																				
Segundo “B”	19	26.39																				
Segundo “C”	17	23.61																				
Segundo “D”	17	23.61																				
Total	72	100																				

<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas:</u>	Talleres	MUESTRA	
¿Qué relación existe entre la gestión del personal y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Marisca Castilla” de Tarma en el año 2018?	Determinar la relación entre la gestión de personal y las expectativas de los padres de familia Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.	Existe relación entre la gestión de personal y las expectativas de los padres de familia en la Institución Educativa “Mariscal castilla” de Tarma en el año 2018.		Ni	%
				Segundo “A”	15 25
				Segundo “B”	15 25
				Segundo “C”	15 25
				Segundo “D”	15 25
				Total	60 100
¿Qué relación existe entre la gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018?	Determinar la relación entre la gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia Institución Educativa “Mariscal castilla” de Tarma en al año 2018.	Existe relación entre la gestión de la infraestructura y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018.			
¿Qué relación existe entre la gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia de Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018?	Determinar la relación entre la gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal castilla” de Tarma en el año 2018.	Existe relación entre la gestión de los recursos económicos y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018			

## CUESTIONARIO DE SERVICIO EDUCATIVO

**INFORMACIÓN:** El presente cuestionario que a continuación se le presenta se realiza con fines de estudio, por ello es anónimo por lo que pedimos a usted responder con sinceridad.

Los datos recogidos permitirán conocer las dimensiones del Servicio Educativo y las Expectativas de los Padres de familia de la Institución Educativa; los datos serán utilizados únicamente con fines de investigación y serán manejados con total discreción.

**INSTRUCCIONES:** Por favor lea atentamente cada uno de los ítems que a continuación se le presenta, se le solicita que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a la siguiente valoración.

1. Nunca	A veces	3. Siempre
----------	---------	------------

### PARTE I: SERVICIO EDUCATIVO

COD	ÍTEM	VALORACIÓN		
		1	2	3
DIMENSIÓN N° 01: GESTIÓN DEL PERSONAL				
01	La escuela contrata a los profesores antes del inicio de clases.			
02	Es adecuado el desempeño laboral del docente de su menor hijo.			
03	Existe monitoreo y acompañamiento continuo al personal de la institución educativa.			
04	Se toma acciones oportunas frente a un conflicto.			
05	Es adecuado el control de asistencia del personal de la institución educativa.			
06	El docente pide permiso o licencia oportunamente.			
DIMENSIÓN N° 02: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA				
07	Se prioriza construcciones que se requiere.			
08	Se realiza el mantenimiento de las aulas.			
09	Están operativos durante el año académico los equipos y mobiliarios.			
10	Es oportuna la distribución de los materiales educativos.			
11	Se utilizan los materiales y equipos de la institución educativa.			
12	Existe un registro actualizado de los bienes de la institución educativa.			
13	La biblioteca está organizada y actualizada.			
14	Los niños y niñas usan la biblioteca durante el año escolar.			
15	Los padres de familia usan la biblioteca.			
DIMENSIÓN N° 03: GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS				
16	La institución tiene recursos propios.			



<b>17</b>	Los gastos de la institución se encuentran debidamente presupuestados.			
<b>18</b>	La Institución cuenta con libro de caja.			
<b>19</b>	La institución registra de forma contable los ingresos y egresos.			
<b>20</b>	e presenta oportunamente y con transparencia los informes económicos a los padres de familia.			

## PARTE II: EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA

COD	ÍTEM	VALORACIÓN		
		1	2	3
DIMENSIÓN N° 01: APRENDIZAJE DE LAS NIÑAS Y NIÑOS				
21	El docente brinda aprendizajes útiles, que les sirva a los estudiantes.			
22	Su hijo(a) aplica en su hogar, los aprendizajes de la escuela.			
23	El docente revisa los trabajos, cuadernos y cuadernos de trabajo todos los días.			
24	Existen círculos de estudio en el aula de su menor hijo(a).			
25	El docente realiza oportunamente refuerzo de aprendizaje.			
26	El aprendizaje depende de la cantidad de niños.			
27	El docente se desenvuelve adecuadamente con la cantidad de estudiantes que está a su cargo.			
28	El personal de la institución (docentes, personal administrativo y de servicio) brinda un trato afectivo al estudiante.			
29	Un buen trato estimula el aprendizaje del estudiante.			
30	El docente aplica evaluaciones en todas las áreas.			
31	El docente brinda un informe mensual sobre el avance de los aprendizajes de su hijo.			
32	Existe un adecuado registro y control de los estudiantes.			
33	Recibe oportunamente las hojas de notas (libretas) al culminar cada trimestre.			
DIMENSIÓN N° 02: ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA				
34	Asiste a las Jornadas y encuentros familiares que programa la Institución educativa.			
35	Las jornada de padres de familia ayudan al aprendizaje de su hijo (a).			
36	Existen lazos de confraternidad entre padres de familia en los encuentros familiares que se realizan.			
37	Los concursos (Declamación, danzas, pintura, etc) programadas por la institución educativa desarrolla la creatividad y confianza de su hijo(a).			
DIMENSIÓN N° 03: TALLERES				
38	Tu hijo(a) le gusta las clases de inglés.			
39	Tu hijo(a) aplica las clases de computación fuera de la escuela.			
40	Está de acuerdo con el costo de los talleres.			

**Gracias por su colaboración**

**Anexo N°03: Validez del instrumento**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Relación entre el servicio educativo y las expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCION			CRITERIOS DE EVALUACION								OBS.
				Nunca	A veces	Siempre	Existe relación entre la variable y la dimensión		Existe relación entre la Dimensión y el indicador		Existe relación entre el Indicador y el ítem		Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SERVICIO EDUCATIVO	GESTIÓN DEL PERSONAL	Contratos del personal de la I.E. Desempeño laboral. Conflicto entre el personal de la I.E. Registro de y control asistencia. Licencias y permisos	La escuela contrata a los profesores antes del inicio de clases.				X		X		X		X		
			Es adecuado el desempeño laboral del docente de su menor hijo.				X		X		X		X		
			Existe monitoreo y acompañamiento continuo al personal de la institución educativa.				X		X		X		X		
			Se toma acciones oportunas frente a un conflicto.				X		X		X		X		
			Es adecuado el control de asistencia del personal de la institución educativa.				X		X		X		X		
			El docente pide permiso o licencia oportunamente.				X		X		X		X		

	<b>GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA</b>	<b>Construcción de ambientes prioritarios (techado del patio). Mantenimiento de infraestructura. Mantenimiento de equipos y mobiliario. Distribución de materiales educativos. Donaciones de material educativo Registro del inventario Reorganización de la biblioteca.</b>	Se prioriza construcciones que se requiere.				X		X		X		X		
			Se realiza el mantenimiento de las aulas.				X		X		X		X		
			Están operativos durante el año académico los equipos y mobiliarios.				X		X		X		X		
			Es oportuna la distribución de los materiales educativos.				X		X		X		X		
			Se utilizan los materiales y equipos de la institución educativa.				X		X		X		X		
			Existe un registro actualizado de los bienes de la institución educativa.				X		X		X		X		
			La biblioteca está organizada y actualizada.				X		X		X		X		
			Los niños y niñas usan la biblioteca durante el año escolar.				X		X		X		X		
			Los padres de familia usan la biblioteca.				X		X		X		X		
	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS</b>	<b>Captación de recursos propios. Elaboración del presupuesto. Registro contable. Informe económico.</b>	La institución tiene recursos propios.				X		X		X		X		
			Los gastos de la institución se encuentran debidamente presupuestados.				X		X		X		X		
			La Institución cuenta con libro de caja.				X		X		X		X		
			La institución registra de forma contable los ingresos y egresos.				X		X		X		X		

		<b>Presupuesto analítico.</b>	Se presenta oportunamente y con transparencia los informes económicos a los padres de familia.				X		X		X		X		
<b>EXPECTATIVAS DE LOS PADRES DE FAMILIA</b>	<b>APRENDIZAJE DE LAS NIÑAS Y NIÑOS</b>	<b>Utilidad de los aprendizajes</b>	El docente brinda aprendizajes útiles, que les sirva a los niños y niñas.				X		X		X		X		
		<b>Círculos de estudio.</b>	Su hijo(a) aplica en su hogar, los aprendizajes de la escuela.				X		X		X		X		
			El docente revisa los trabajos, cuadernos y cuadernos de trabajo todos los días.				X		X		X		X		
		<b>Cantidad de niños y niñas en el aula.</b>	Existen círculos de estudio en el aula de su menor hijo(a).				X		X		X		X		
		<b>Buen trato.</b>	El docente realiza oportunamente refuerzo de aprendizaje.				X		X		X		X		
			El aprendizaje depende de la cantidad de niños.				X		X		X		X		
		<b>Evaluación de los aprendizajes</b>	El docente se desenvuelve adecuadamente con la cantidad de niños y niñas que está a su cargo.				X		X		X		X		
		<b>Registro y control de niños y niñas.</b>	El personal de la institución (docentes, personal administrativo y de servicio) brinda un trato afectivo al estudiante.				X		X		X		X		
			Un buen trato estimula el aprendizaje del estudiante.				X		X		X		X		
		<b>Hojas de notas</b>	El docente aplica evaluaciones en todas las áreas.				X		X		X		X		
			El docente brinda un informe mensual sobre el avance de				X		X		X		X		

			los aprendizajes de su hijo.												
			Existe un adecuado registro y control de los niños y niñas.				X		X		X		X		
			Recibe oportunamente las hojas de notas (libretas) al culminar cada trimestre.				X		X		X		X		
	<b>ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA</b>	<b>Jornadas de padres de familia.</b>	Asiste a las Jornadas y encuentros familiares que programa la Institución educativa.				X		X		X		X		
		<b>Encuentro familiar.</b>	Las jornadas de padres de familia ayudan al aprendizaje de su hijo(a).				X		X		X		X		
		<b>Juegos florales</b>	Existen lazos de confraternidad entre padres de familia en los encuentros familiares que se realizan.				X		X		X		X		
			Los concursos (Declamación, danzas, pintura, etc) programadas por la institución educativa desarrolla la creatividad y confianza de su hijo(a).				X		X		X		X		
	<b>TALLERES</b>	<b>Docentes de talleres.</b>	Tu hijo(a) le gusta las clases de inglés.				X		X		X		X		
		<b>Costo de los talleres.</b>	Tu hijo(a) aplica las clases de computación fuera de la escuela.				X		X		X		X		
			Está de acuerdo con el costo de los talleres.				X		X		X		X		

  
**RAMIRO BULLÓN CANCHAYA**  
 Dr. En Administración De La Educación

## MATRÍZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “CUESTIONARIO”

**OBJETIVO:** Encontrar la relación entre el Servicio Educativo y las Expectativas de los padres de familia de la Institución Educativa “Mariscal Castilla” de Tarma en el año 2018


**DIRIGIDO:** Padres de familia

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Bullón Canchanya Ramiro Freddy

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración de la Educación

**VALORACIÓN:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	<del>Totalmente de acuerdo</del>
--------------------------	---------------	----------	------------	----------------------------------



**RAMIRO BULLÓN CANCHAYA**  
Dr. En Administración De La  
Educación

**FIRMA DEL EVALUADOR**

**Anexo N°04: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio**



I.E. N° 31516  
MARISCAL CASTILLA  
TARMA

**CONSTANCIA**

**EL DIRECTOR DE LA IE. N° 31516 MARISCAL CASTILLA DE TARMA.**

Quien suscribe:

**HACE CONSTAR**

Que, la profesora Rocío Esther Marcelo Tello, identificada con DNI N° 40704490, ha realizado la aplicación de la encuesta titulada "Servicio Educativo y Expectativas de los Padres de Familia" a los señores padres de familia de esta institución, con fines de investigación en el año 2018.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los trámites y fines que estime pertinente.

Tarma, 02 de Abril del 2019

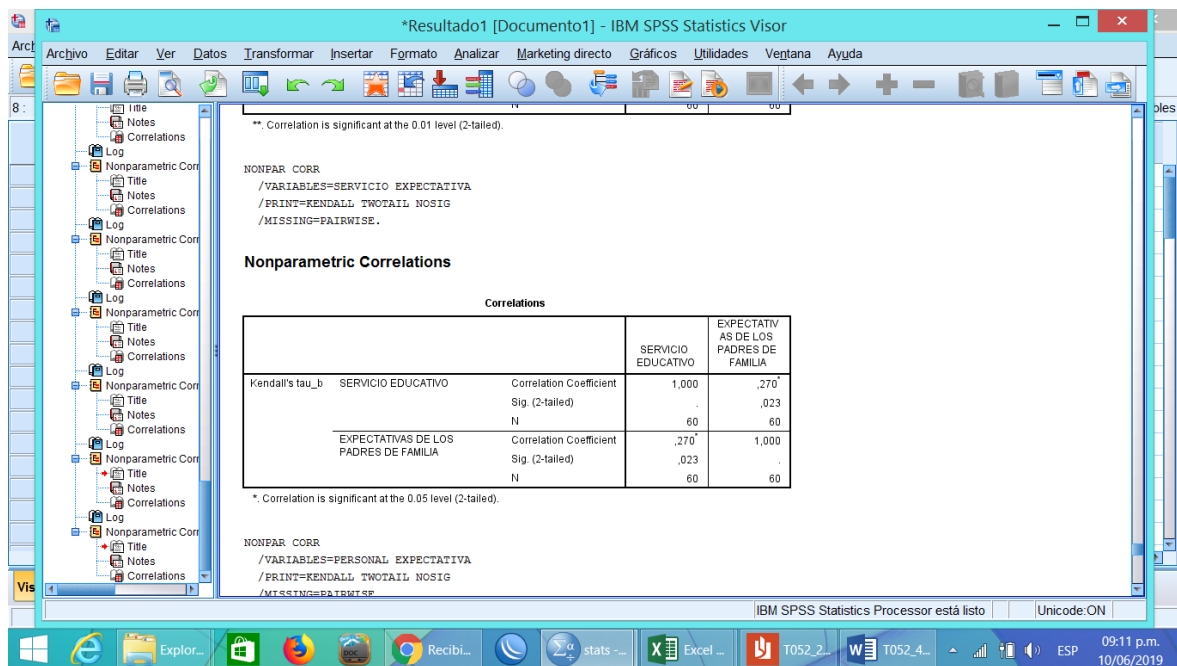
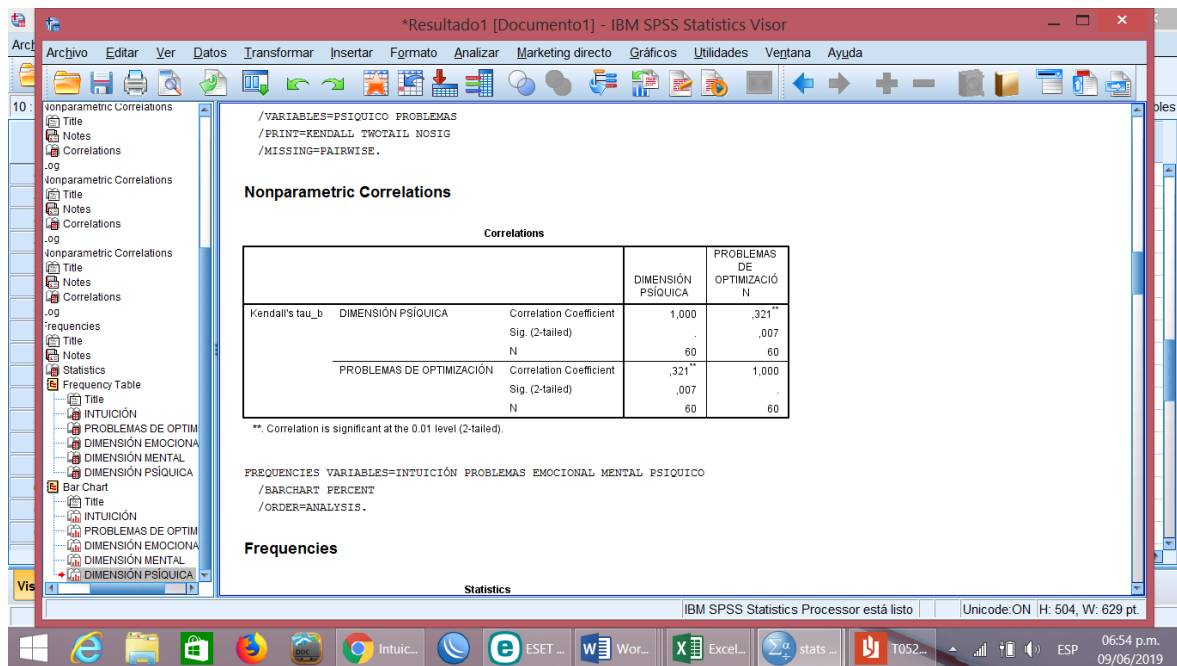


Prof. Eusebio GUADALUPE HUAMAN  
Director (e) de la I.E.N°31516 "M.C."



## Anexo N°05: Base de datos

SERVICIO E.	EXPECTATIVAS	PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	RECURSOS
MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO
MALO	MEDIO	MALO	REGULAR	REGULAR
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	MEDIO	REGULAR	MALO	REGULAR
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	ALTO	REGULAR	BUENO	BUENO
BUENO	MEDIO	REGULAR	MALO	MALO
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	BUENO
REGULAR	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	MEDIO	BUENO	REGULAR	REGULAR
MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO
BUENO	ALTO	BUENO	REGULAR	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	BUENO	REGULAR
MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO
BUENO	MEDIO	REGULAR	MALO	REGULAR
REGULAR	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
MALO	ALTO	BUENO	REGULAR	REGULAR
REGULAR	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	MEDIO	REGULAR	REGULAR	BUENO
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO
REGULAR	MEDIO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	MEDIO	BUENO	REGULAR	BUENO
MALO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	ALTO	REGULAR	BUENO	BUENO
MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO
REGULAR	MEDIO	REGULAR	BUENO	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	BAJO	MALO	MALO	MALO
BUENO	MEDIO	BUENO	BUENO	REGULAR
REGULAR	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
MALO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	MEDIO	BUENO	REGULAR	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
REGULAR	MEDIO	BUENO	REGULAR	BUENO
MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	MEDIO	REGULAR	MALO	BUENO
BUENO	MEDIO	BUENO	REGULAR	REGULAR
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO
MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO
BUENO	ALTO	REGULAR	BUENO	BUENO
BUENO	BAJO	MALO	MALO	MALO
BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	REGULAR
MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO





BASE DE DATOS SERVICIO TAUBDEKENDALL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

87 : Visible: 5 de 5 variables

	SERVICIO	EXPECTATI VA	PERSONAL	INFRAESTR UCTURA	RECURSOS	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO										
2	MALO	MEDIO	MALO	REGULAR	REGULAR										
3	BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO										
4	BUENO	MEDIO	REGULAR	MALO	REGULAR										
5	BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO										
6	BUENO	ALTO	REGULAR	BUENO	BUENO										
7	BUENO	MEDIO	REGULAR	MALO	MALO										
8	BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO										
9	BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	BUENO										
10	REGULAR	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO										
11	BUENO	ALTO	BUENO	BUENO	BUENO										
12	REGULAR	MEDIO	BUENO	REGULAR	REGULAR										
13	MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO										
14	BUENO	ALTO	BUENO	REGULAR	REGULAR										
15	BUENO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR										
16	BUENO	MEDIO	REGULAR	BUENO	REGULAR										
17	MALO	BAJO	MALO	MALO	MALO										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Windows Taskbar: Captur..., Excel, Captur..., 11:17 p.m. 11/06/2019

## Anexo N°06: Evidencias fotográficas



Aplicación del cuestionario a los padres de familia del segundo grado



Padres de familia respondiendo el cuestionario





Frontis de la Institución Educativa N° 31516 "Mariscal Castilla"